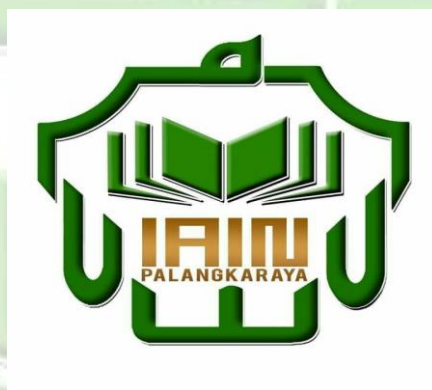


**KETAHANAN BANK SYARIAH DI MASA COVID-19  
DENGAN *PHYSICAL DISTANCING* DI KOTA  
PALANGKA RAYA TAHUN 2020-2021**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi



Oleh:

**MEGA AULIA**  
NIM. 1704110174

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2021 M/1442 H**

### PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : KETAHANAN BANK SYARIAH DIMASA PANDEMI COVID-19 DENGAN *PHYSICAL DISTANCING* DI KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2020-2021

NAMA : MEGA AULIA

NIM : 1704110174

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN : EKONOMI ISLAM

PRGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH

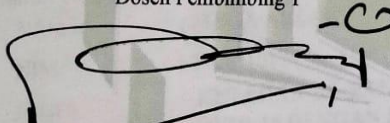
JENJANG : STRATA SATU (S1)

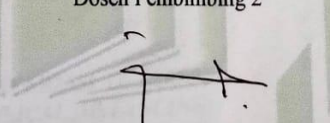
Palangka Raya, Juli 2021

Menyetujui

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

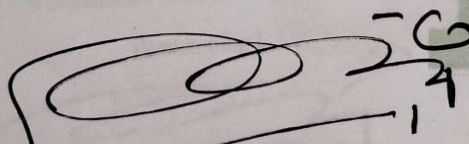
  
Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H., M.Si  
NIP. 19631109 199203 1 004

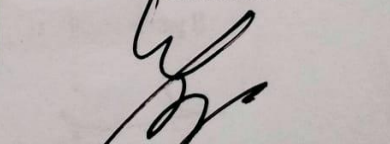
  
Jefry Tarantang, S.Sy., S.H., M.H  
NIP.19891025 201903 1 010

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam

  
Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H., M.Si  
NIP.19631109 199203 1 004

  
Enriko Tedja Sakmana, S.Th.I., M.S.I  
NIP.19840321 201101 1 012

## NOTA DINAS

### NOTA DINAS

Palangka Raya, Juli 2021

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**  
**Saudari Mega Aulia**

Kepada  
Yth, Ketua Panitia Ujian Skripsi  
**FEBI IAIN PALANGKA RAYA**  
Di-

Palangka Raya

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat

bahwa Skripsi Saudari :

NAMA : **MEGA AULIA**

NIM : **1704110174**

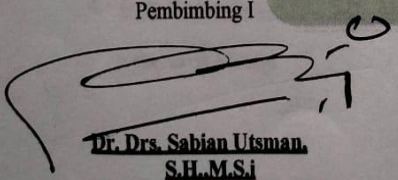
JUDUL : **KETAHANAN BANK SYARIAH DI MASA  
COVID-19 DENGAN *PHYSICAL DISTANCING*  
DI KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2020-  
2021**

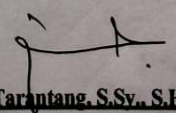
Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Demikian atas perhatiannya  
diucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Drs. Sabian Utsman,**  
**S.H., M.Si**  
NIP. 19631109 199203 1 004

  
**Jefry Tarantang, S.Sy., S.H., M.H**  
NIP. 19891025 201903 1 010

Scanned by TapScanner



## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**KETAHANAN BANK SYARIAH DI MASA COVID-19 DENGAN *PHYSICAL DISTANCING* DI KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2020-2021**" Oleh **Mega Aulia**, NIM : 1704110174 telah di *munaqasahkan* oleh tim *Munaqasah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Istitut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya Pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 30 Juli 2021

Palangka Raya, 30 Juli 2021

Tim Penguji

1. Enriko Tedja Sukmana, M.Si (.....)

Ketua Sidang

2. Ali Sadikin, M.Si (.....)

Penguji Utama/I

3. Dr.Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si (.....)

Penguji II

4. Jeffry Tarantang, S.Sv., S.H., M.H (.....)

Sekretaris Sidang

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H., M.Si

NIP.196

Scanned by TapScanner

**KETAHANAN BANK SYARIAH DI MASA COVID-19 DENGAN  
PHYSICAL DISTANCING DI KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2020-  
2021**

**ABSTRAK**

Oleh : Mega Aulia

NIM. 1704110174

Perbankan Syariah menghadapi berbagai tantangan di masa Covid-19 saat ini. Strategi cerdas untuk bertahan (persisten) Bank Syariah di masa Covid-19 melalui *physical distancing* di kota Palangka Raya. Tantangan tersebut datang dari berbagai aspek seperti penyaluran dana, penghimpunan dana dan pelayanan pada bank syariah.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif melalui pendekatan fenomenologi. Subjek penelitian ini terbagi dua bagian yaitu pihak bank syariah dan pihak nasabah. Objek penelitian adalah strategi dan persisten bank syariah. Pengumpulan data pada penelitian ini memakai Teknik *Purposive Sampling*, dengan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil Penelitian (1) Strategi pada masa pandemi Covid-19 dengan *physical distancing* pada (Bank Syariah Indonesia KC 01, 02, 03 dan Bank Muamalat Indonesia) mempunyai kesamaan strategi antara lain kesamaannya ialah (a) Menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah seperti Mencuci tangan, memakai masker dan Menjaga jarak atau *physical distancing*, karena dengan *physical distancing* dapat mencegah terpapar virus Covid-19. (b) Memangkas kapasitas nasabah di area banking hall 50% dari biasanya. (2) Persisten Bank syariah di kota Palangka Raya (Bank Syariah Indonesia KC 01, 02,03 dan Bank Muamalat Indonesia) memiliki perbedaan persisten pada setiap Bank Memiliki cara mempertahankan nya masing-masing antara lain : (a) Bank Syariah Indonesia KC 01 Melakukan restrukturisasi pembiayaan angsuran pada nasabah dan memangkas bonus gaji karyawan. (b) Bank Syariah Indonesia KC 02 Memfokuskan program gadai emas dan investasi emas untuk memenuhi kebutuhan nasabah. (c) Bank Syariah Indonesia KC 03 Menggunakan aplikasi I-Kurma untuk memudahkan dan mempercepat proses pengajuan pembiayaan (d) Bank Muamalat Indonesia Memudahkan pembiayaan perusahaan mitra kerja dan pengelolaan *payroll* gaji di Bank Muamalat Indonesia, Seperti perusahaan Badan usaha Milik daerah (BUMD) dan yayasan Muhammadiyah.

**Kata Kunci:** Strategi, Persisten, *Physical distancing* Covid-19, Perbankan Syariah Kota Palangka Raya.

# **THE PERSISTENCE OF SYARIAH BANKING DURING COVID-19 WITH PHYSICAL DISTANCING IN PALANGKA RAYA YEAR 2020-2021**

## **ABSTRACT**

BY: MEGA AULIA  
SRN 1704110174

*Syariah banking faced various challenges during Covid-19. Smart strategy from Syariah banking to survived during Covid-19 through physical distancing in Palangka Raya. Those challenges come from many aspects like fund distribution, fund collection and service at Syariah bank.*

*This research was qualitative through phenomenology approach. The research subject divided into two parts which were Syariah banking and customer. Then research object were the strategy and persistence of Syariah banking. Data collection technique used Purposive sampling with methods like interview, observation, and documentation.*

*The result showed that (1) The strategy during Covid-19 with physical distancing on (Syariah Bank of Indonesia KC 01, 02, 03 and Muamalat Bank Indonesia) had similarity strategies like (a) Implemented health protocol based on government suggestion like hand wash, wear a mask and physical distancing, because with physical distancing able to prevent radiated by Covid-19. (b) Cut the customer capacity in the banking hall area 50% than when normal. (2) The persistence of Syariah banking in Palangka Raya (Syariah Bank of Indonesia KC 01, 02, 03 and Muamalat Bank of Indonesia) had different persistence in each bank had ways to maintain it like : (a) Syariah Bank of Indonesia KC 01 did restructure financing installment on customers and cut employees' salary bonus. (b) Syariah Bank KC 02 focused on gold pawning and gold investment to fulfilled customers need. (c) Syariah Bank KC 03 used I-Kurma application to simplified and fastened financing submission (d) Muamalat Bank of Indonesia simplified the financing from partner companies and organizer salary payroll at Muamalat Bank of Indonesia , like Provincially-owned corporation (BUMD) and Muhammadiyah Foundation.*

**Key Words:** *Strategy, Persistence, Covid-19 Physical Distancing, Syariah Banking of Palangka Raya.*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**KETAHANAN BANK SYARIAH DI MASA COVID-19 DENGAN PHYSICAL DISTANCING DI KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2020-2021**” dengan lancar, shalawat serta salam kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW, *khatamun Nabiyyin*, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau *illa yaumul qiyamah*.

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ribuan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Drs Sabian Utsman, S.H.,M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya.
3. Ibu Fadiah Adlina M.Pd.I S.Fil.I selaku ketua prodi Perbankan Syariah di IAIN Palangka Raya.
4. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S.Th.I.M.S.I. selaku dosen penasehat akademik selama penulis menjalani perkuliahan.



5. Bapak Dr. Drs Sabian Utsman, S.H., M.Si sebagai dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dan saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
6. Bapak Jefry Tarantang, S.Sy., S.H.,M.H sebagai dosen pembimbing II yang juga selalu membimbing penulis dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan arahan, pikiran dan penjelasan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang sudah memberikan ilmu dan mempermudah urusan administratif.
8. Ucapan terimakasih banyak kepada Orang tua saya yang telah memberikan dukungan moril maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan penulis selama menempuh pendidikan.
9. Semua teman-teman Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2017 kelas B yang sama-sama berjuang dan saling memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Palangka Raya, Juli 2021

Peneliti

**MEGA AULIA**  
**NIM. 1704110174**



## MOTTO

إِذَا سَمِعْتُمْ بِالطَّاغُوتِ بِأَرْضٍ فَلَا تَدْخُلُوهَا، وَإِذَا وَقَعَ بِأَرْضٍ وَأَنْتُمْ بِهَا فَلَا تَخْرُجُوا مِنْهَا

Artinya : “Jika kamu mendengar wabah di suatu wilayah, maka janganlah kalian memasukinya. Tapi jika terjadi wabah di tempat kamu berada, maka jangan tinggalkan tempat itu” ( HR. Bukhari)



## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“KETAHANAN BANK SYARIAH DI MASA COVID-19 DENGAN *PHYSICAL DISTANCING* DI KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2020-2021”** benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara tidak sesuai etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Juli 2021

Peneliti,



MEGA AULIA

NIM. 1704110174

## PERSEMBAHAN



**Atas ridho Allah SWT dengan kerendahan hati penulis karya ini saya persembahkan kepada**

- ❖ Allah SWT, tuhan yang maha agung dan maha tinggi. Sujud syukur kusembahkan kepadaMu atas takdirmu saya bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi saya ini. Semoga ilmu yang saya dapatkan menjadi manfaat bagi kehidupan saya dan bermanfaat bagi orang lain.
- ❖ Kedua orang tua yang saya cintai Bapak Hasanudin dan Ibu Supinah yang telah menantikan keberhasilan saya terimakasih atas segala kasih sayang, perjuangan, dukungan moral maupun moril dan doa tiada henti demi tercapainya cita cita anak bungsu mu ini. Semoga Bapak dan Ibu selalu di beri kesehatan.
- ❖ Kedua Abang saya Andin Taufik Rahman dan Andin Ramadhani telah mendukung dan memberikan semangat, serta kakak ipar Resti Rahmatillah dan keponakan saya Jasmine Anindyazahra yang telah memberikan hiburan di saat saya lagi beban pikiran tugas akhir ini.
- ❖ Untuk Muhamad Reza Humaidi S.E, yang selalu ada ikut membantu baik moral dan moril kepada saya. Semoga Allah membalas semua kebbaikannya.
- ❖ Semua Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang telah mengajar dan membimbing saya, semoga bermanfaat bagi saya dan orang sekitar.
- ❖ Semua teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Islam khusus Kelas Perbankan Syariah B, terkhusus sahabat uno yaitu Ditha Mol, Laili, Lisda, Rini, Sela, Reza ramadhan, Bayu Dwi, bim bim nurwahid dan amer sultan, yang telah memberikan semangat dan berjuang bersama dalam penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Sahabat saya dari kecil Yulia Cahya Indahi terimakasih segala kebaikan dan telah mendengarkan keluh kesah saya selama ini dan juga Megawati teman

seperjuangan dari asrama mahad hingga satu kos sampai saat ini terimakasih telah mendengarkan keluh kesah kebahagiaan kesedihan selama ini kita mempunyai banyak pelajaran hidup hampir 4 tahun hidup berdua di perantauan saling melengkapi menyemangati satu sama lain untuk mendapatkan gelar.

- ❖ Organisasi yang telah saya ikuti pada saat masa kuliah HMJ Ekonomi Islam, Dema FEBI dan GenBI KalTeng (Generasi Baru Indonesia Kalimantan Tengah) Terimakasih telah memberikan kesempatan untuk saya mendapatkan ilmu dan pengalaman lebih.





## PEDOMAN TRANSITERASI ARAB LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak di lambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
ش	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	D	de titik dibawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah

ظ	<i>Zā'</i>	Z ·	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...,...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
و	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
هـ	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...“...	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap Karena *Tasydīd* Ditulis Rangkap:**

مُتَعَاقِدِينَ	Ditulis	<i>Muta'āqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

**C. *Tā' Marbūtah* Di Akhir Kata.**

1. Bila dimatikan, ditulis:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya,

kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis:

نعمة الله	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fītri</i>

#### D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

#### E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah+ya" mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah+ya"mati	Ditulis	Ī
يجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

#### F. Vokal Rangkap

Fathah+ya" mati	Ditulis	Ai
ينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

**G. Vokal-Vokal Pendek Yang Berurutan dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof.**

انتتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
نبي شكرتي	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

**H. Kata sandang Alif +Lām**

**1. Bila diikuti Huruf Qamariyyah**

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

**2. Bila Diikuti Huruf Syamsiyyah Ditulis dengan Menggunakan Huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.**

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

**I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



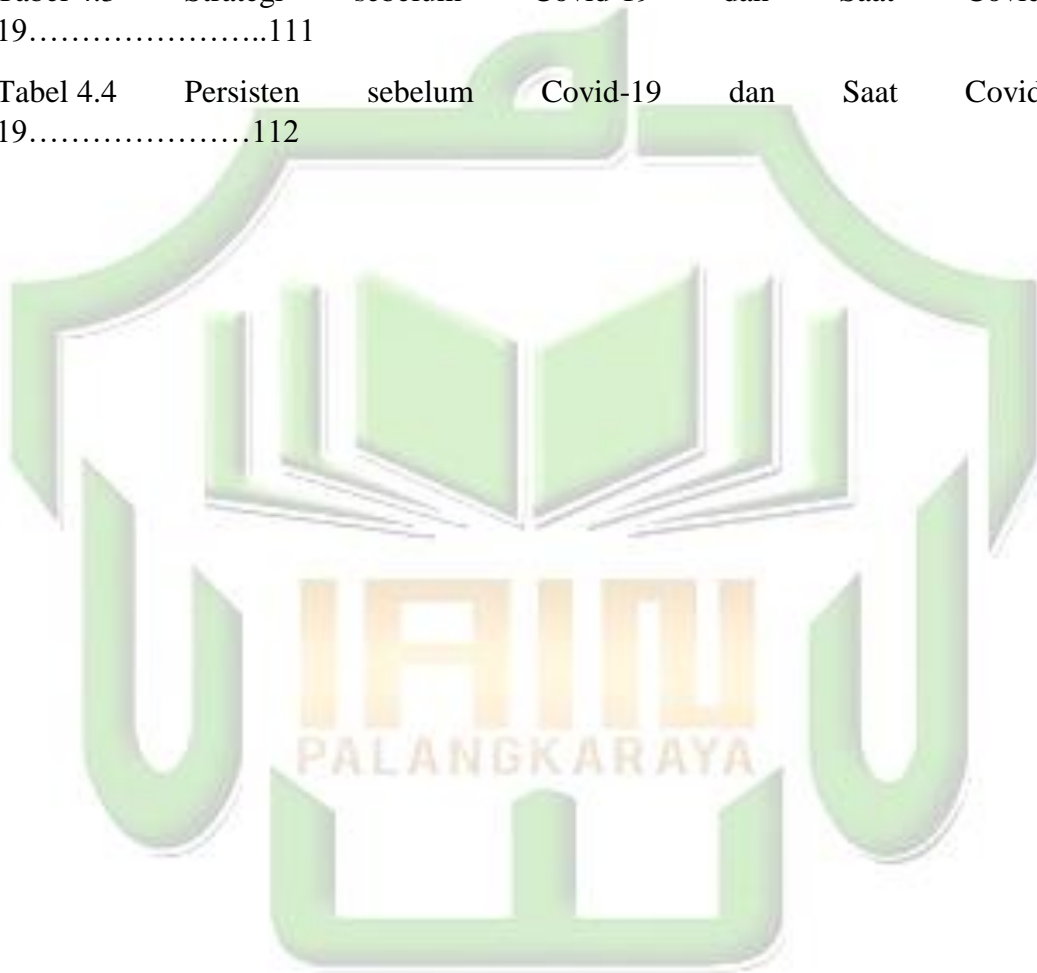
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>x</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Batasan Masalah .....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kerangka Teori .....	14
1. Teori Strategi .....	14
2. Teori Persisten .....	16
C. Kerangka Konseptual.....	17
1. Konsep Tantangan .....	17
2. Konsep Solusi .....	18
3. Konsep Perbankan Syariah .....	21
4. Konsep Pandemi Covid-19 .....	29
5. Konsep <i>Physical Distancing</i> .....	38
6. Sistem Pembayaran Perbankan.....	39
7. Pemasaran Produk Perbankan Syariah.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	46
B. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	48
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	49
D. Teknik Pengumpulan Data .....	50
E. Pengabsahan Data.....	52

F. Analisis Data.....	54
G. Sistematika Penulisan .....	55
H. Kerangka Pikir .....	56
<b>BAB IV PEMBAHASAN STRATEGI DAN PERSISTENSI .....</b>	<b>57</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	57
1. Gambaran Umum Kota Palangka Raya .....	57
2. Bank Syariah Indonesia .....	59
3. Bank Muamalat Indonesia .....	62
4. Gambaran Subjek Penelitian.....	64
B. Pemaparan Data.....	64
1. Strategi Bank Syariah di masa Covid-19 melalui <i>physical distancing</i> di kota Palangka Raya.....	65
2. Persisten Bank Syariah di Masa Covid-19 melalui <i>Physical distancing</i> di Kota Palangka Raya.....	87
C. Analisis Data.....	94
1. Strategi Bank Syariah di masa Covid-19 melalui <i>physical distancing</i> di kota Palangka Raya Tahun 2020-2021. ....	94
2. Persisten Bank Syariah di Masa Covid-19 melalui <i>Physical distancing</i> di Kota Palangka Raya.....	102
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>111</b>
A. Kesimpulan .....	111
B. Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 4.1	Subjek penelitian .....	59
Tabel 4.2	Persamaan perbedaan Strategi dan persisten.....	103
Tabel 4.3	Strategi sebelum Covid-19 dan Saat Covid-19.....	111
Tabel 4.4	Persisten sebelum Covid-19 dan Saat Covid-19.....	112



## DAFTAR SINGKATAN

BPRS : Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

BSI : Bank Syariah Indonesia

COVID : *Coronavirus Disease*

KC : Kantor Cabang

OJK : Otoritas Jasa Keuangan

POJK : Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

PSBB : Pembatasan Sosial Berskala Besar

PT : Perseroan Terbatas

UU : Undang-Undang

UMKM : Usaha Kecil dan Menengah

WFH : *Work From Home*

WNA : Warga Negara Asing



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Virus Corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut Covid-19 jenis baru dari corona virus yang menular ke manusia. Walaupun lebih banyak menyerang lansia, virus ini sebenarnya bisa menyerang siapa saja, mulai dari bayi, anak-anak, hingga orang dewasa, termasuk ibu hamil dan ibu menyusui. Pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019.<sup>1</sup> Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua Negara termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan gejala virus corona menyerupai flu, yaitu demam, pilek, batuk kering, sakit tenggorokan dan sakit kepala. Setelah itu, gejala dapat hilang dan sembuh atau malah memberat. Penderita dengan gejala yang berat bisa mengalami demam tinggi, batuk berdahak bahkan berdarah, sesak napas, dan nyeri dada. Gejala-gejala tersebut muncul ketika tubuh bereaksi melawan virus Corona

Awal mula virus Covid-19 masuk ke Indonesia, Guru dansa berusia 31 tahun ini melakukan kontak fisik dengan WNA Jepang. Sebelum ke Indonesia, WNA Jepang ini bermukim di Malaysia sejak 14 Februari 2020 lalu. pada tanggal 14 Februari 2020, pasien terinfeksi virus corona berdansa dengan WNA Jepang. Setelah menjalankan tahapan pemeriksaan di rumah

---

<sup>1</sup> Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Kesiapsiagaan menghadapi Infeksi Covid-19*, <https://www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html>(Online 28 Mei 2020)

sakit lama, pasien kemudian dikonfirmasi positif terinfeksi virus corona. Kemudian, pasien langsung dipindahkan ke Rumah Sakit Penyakit Infeksi (RSPI) Sulianti Saroso, Jakarta Utara<sup>2</sup> dan hingga saat ini jumlah kasus positif Covid-19 di Indonesia terus bertambah pada Rabu 7 Oktober 2020 sore mencapai 315.714 Positif dan sebanyak 240.291 orang di antaranya dinyatakan sembuh dan 11.472. orang meninggal dunia yang tersebar di seluruh Provinsi di Indonesia.<sup>3</sup> Saat ini Covid-19 berdampak besar bagi perekonomian di dunia sehingga perekonomian menurun dari berbagai sektor, seperti sektor penerbangan, perdagangan dan pariwisata. Selain itu Covid-19 juga berdampak pada perbankan.

Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai nilai strategis di dalam perekonomian suatu Negara. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Lembaga keuangan Bank bergerak dalam kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan Bank melayani kebutuhan pembiayaan serta meluncurkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua faktor perekonomian. Perbankan sebagai lembaga keuangan berorientasi bisnis melakukan berbagai transaksi. Transaksi Perbankan yang utama adalah menghimpun dana (*Funding*) dan menyalurkan dana (*Lending*) disamping itu transaksi Perbankan lainnya dalam rangka mendukung kegiatan

---

<sup>2</sup> Merdeka.com, *Cerita Lengkap Asal Mula Munculnya Virus Corona di Indonesia*, <https://www.merdeka.com/trending/> (Online 28 mei 2020)

<sup>3</sup> Cnn Indonesia, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20201007142234-20-555469/> (Online 8 Oktober 2020)

menghimpun dan menyalurkan dana adalah memberikan jasa-jasa Bank lainnya (*Service*).<sup>4</sup>

Pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan paket stimulus senilai Rp 405 triliun untuk menghadapi dampak terhadap penyebaran virus corona. Untuk mendukung pemerintah pusat, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 11/POJK.03/2020 untuk memberikan relaksasi kredit atau pembiayaan terhadap nasabah Perbankan termasuk Perbankan syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kembali mengeluarkan kebijakan lanjutan dengan merelaksasi ketentuan di sektor perbankan untuk lebih memberikan ruang likuiditas dan permodalan perbankan sehingga stabilitas sektor keuangan tetap terjaga di tengah pelemahan ekonomi sebagai dampak pandemi Covid-19. Kebijakan stimulus lanjutan ini dikeluarkan setelah OJK mencermati dampak pandemi Covid-19 yang cenderung menurunkan aktivitas perekonomian sehingga berefek kepada sektor keuangan melalui transmisi pelemahan sektor riil. Dalam kesempatan itu, disampaikan paket kebijakan stimulus lanjutan di sektor perbankan yang terdiri dari:

1. POJK Nomor 14/POJK.05/2020 Tentang Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran Covid-19 2019 Bagi Lembaga Jasa Keuangan Non Bank...  
...PPOJK COVID-19 IKNB ini antara lain memuat ketentuan mengenai pemberian restrukturisasi pembiayaan bagi debitur yang terkena dampak Covid-19.
4. POJK Nomor 17/POJK.04/2020 Tentang Transaksi Material dan Perubahan Kegiatan Usaha.

---

<sup>4</sup> Trisadini P Usanti dkk, *Hukum Perbankan*, Jakarta: Kencana, 2016, h.2.

...Perubahan peraturan ini diperlukan untuk menyempurnakan definisi dan prosedur Transaksi Material, memperjelas substansi pengaturan, dan meningkatkan efektivitas pengaturan dalam rangka peningkatan perlindungan pemegang saham publik dan kualitas keterbukaan informasi dalam Transaksi Material dan Perubahan Kegiatan Usaha...

1. POJK Nomor 18/POJK.03/2020 Tentang Perintah Tertulis Untuk Penanganan Permasalahan Bank.

POJK ini mengamanatkan OJK untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk menjaga stabilitas sistem keuangan khususnya di sektor perbankan di tengah ancaman pelemahan ekonomi sebagai dampak penyebaran pandemik virus Covid-19...

- a. Ruang lingkup pengaturan berlaku bagi Bank yaitu Bank Umum Konvensional (BUK), Bank Umum Syariah (BUS), Bank Perkreditan Rakyat (BPR), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), dan kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri...<sup>5</sup>

Dengan adanya beberapa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tersebut, Perbankan Syariah memiliki pedoman dalam menghadapi Pandemi Covid-19. Telah banyak Bank Syariah yang berdiri di Indonesia, diawali dengan kemunculan Bank Muamalat Indonesia, disusul oleh beberapa Bank Konvensional yang juga menjamah Bisnis Syariah, termasuk Bank Konvensional yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) juga ikut menjamah bisnis syariah dengan membangun unit syariah, beberapa Bank Konvensional tersebut yaitu, Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank lainnya yang sekarang telah merger menjadi Bank Syariah Indonesia.

Pada Bank Muamalat Indonesia, Dalam rangka mendukung kebijakan Pemerintah, Bank Muamalat Indonesia menginformasi

---

<sup>5</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Siaran Pers Ojk Keluarkan Peraturan Terkait Penanganan Dampak Covid-19*, <https://www.ojk.go.id/id/> (Online 27 September 2020)



mengenai relaksasi (keringanan) kepada nasabah pembiayaan yang terdampak wabah Covid-19 dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Permohonan keringanan wajib disampaikan oleh nasabah kepada Bank Muamalat melalui *Relationship Manager* atau Kantor Cabang Bank Muamalat secara online tanpa harus datang ke Bank.
2. Keringanan pembiayaan dapat memberikan verifikasi kelayakan dan memberikan persetujuan mengacu pada ketentuan OJK terkait sektor ekonomi, kriteria dan kondisi nasabah yang terdampak wabah Covid-19.
3. Ketentuan mengenai jumlah dan tenor angsuran akan diberikan dengan mengacu pada ketentuan OJK tersebut.<sup>6</sup>

Sedangkan pada Bank Syariah Indonesia dalam rangka stimulus ekonomi Nasional yang terdampak pandemi Covid-19. Bank Syariah Indonesia menyiapkan beberapa program untuk nasabah yang terdampak pandemi Covid-19. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) memperkuat peran dalam mendukung program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN). Hingga Maret 2021, realisasi penyaluran pembiayaan PEN oleh BSI telah mencapai Rp8,6 triliun kepada lebih dari 60 ribu nasabah. Direktur Utama BSI Hery Gunardi menyampaikan, ditengah kondisi yang cukup menantang di masa pandemi pandemi Covid-19, BSI terus melakukan penyaluran pembiayaan ke berbagai sektor, melakukan penjaminan pembiayaan, dan subsidi margin. Dengan skala yang lebih baik hasil dari

---

<sup>6</sup> Bank Muamalat, *Informasi Relaksas Keringanan Kepada nasabah Pembiayaan yang terdampak Covid-19*, <https://www.bankmuamalat.co.id/> (Online 28 September 2020)

merger, BSI berharap mampu lebih berperan sebagai pilar baru Ekonomi di Indonesia. "Diharapkan dukungan BSI terhadap program pemerintah ini bisa turut membantu pembangunan ekonomi bangsa dan negara terutama pengentasan kemiskinan dan mensejahterakan rakyat."<sup>7</sup>

Bank Syariah Indonesia berperan penting dalam mendorong pertumbuhan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) sesuai dengan peraturan pemerintah POJK nomor 11 tahun 2020 untuk mendorong pertumbuhan UMKM. Dalam peraturan POJK nomor 11 tahun 2020 sesuai dengan pasal 7 ayat 1 Bank dapat memberikan pembiayaan atau penyediaan dana lain yang baru kepada debitur yang terkena dampak Covid-19 termasuk debitur usaha mikro, kecil, dan menengah. Bank syariah sebagai lembaga intermediasi masyarakat yang memiliki modal dengan yang membutuhkan modal dituntut untuk dapat melakukan aktivitasnya di tengah pandemi Covid-19. Perbankan syariah berperan strategis dalam pembangunan ekonomi Indonesia. Perbankan Syariah harus cepat beradaptasi dengan membuat strategi untuk bertahan dalam Pandemi Covid-19.<sup>8</sup>

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BSI) sepanjang semester I 2021 membukukan laba bersih sebesar Rp 1,48 triliun, naik 34,29% secara year on year (yoy). Pada semester I tahun lalu, BSI mencatat perolehan

---

<sup>7</sup> Sulaeman, BSI Salurkan Dana PEN Rp 8,6 Triliun per Maret 2021, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4540432/bsi-salurkan-dana-pen-rp-86-triliun-per-maret-2021> / ( Online Juli 2021)

<sup>8</sup> Hafidz Maulana Muttaqin, dkk, *Peranan Perbankan Syariah dalam Mendorong Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Masa Pandemi Covid-19: Study Riset di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Ahmad Yani Kota Bogor*, Vol 2 No 2 (2021) , Jurnal kajian ekonomi dan bisnis islam (EL-Mal), Universitas Khaldun Bogor.

laba bersih sebesar Rp1,1 triliun. Menurut Direktur Utama BSI Hery Gunardi, kenaikan laba pada semester I tahun ini dipicu oleh pertumbuhan pembiayaan dan dana pihak ketiga (DPK) yang berkualitas, sehingga biaya dana dapat ditekan. Hal itu mendorong kenaikan pendapatan margin dan bagi hasil yang tumbuh sekitar 12,71% secara *year on year* (yoy). Untuk meningkatkan kinerja, pada tahun ini BSI fokus untuk menjaga kualitas pembiayaan dan manajemen *coverage ratio* dengan tetap mendorong pertumbuhan bisnis yang sehat dan akselerasi kapasitas digital dan operasional untuk menjaga pertumbuhan ke depan, BSI akan terus meningkatkan kapabilitas digital lewat BSI *Mobile*.<sup>9</sup>

Perbankan Syariah juga menghadapi berbagai tantangan di tengah wabah Covid-19 saat ini, keadaan pandemi merupakan peluang sekaligus tantangan bagi bank Syariah untuk membuktikan kembali kejayaan Bank Syariah. Tantangan tersebut dari berbagai aspek yaitu aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana dan pelayanan pada Bank syariah. Setiap Bank syariah memiliki protokolnya masing-masing dari ketiga aspek tersebut pada saat wabah ini melanda. Protokol umum yang dilakukan Bank yaitu jika nasabah ingin bertransaksi di Bank tersebut maka petugas Bank akan mengecek suhu badan nasabah dan menghimbau nasabah untuk cuci tangan sebelum memasuki area *Banking hall*. Pihak Bank juga mewajibkan nasabah agar menggunakan masker

---

<sup>9</sup> Azizah Nur Alfi, *Bank Syariah Indonesia (BRIS) Cetak Kenaikan Laba 34,29 Persen Semester I/2021*, <https://finansial.bisnis.com/read/20210730/231/1423783/bank-syariah-indonesia-bris-cetak-kenaikan-laba-3429-persen-semester-i2021>, (Online Agustus 2021).

dan tetap menjaga jarak (*physical distancing*) sesuai dengan ketentuan Bank.<sup>10</sup>

Dengan adanya beberapa contoh *feedback* (balasan) Bank dari Peraturan OJK tersebut maka peneliti meneliti tentang Strategi dan Persisten Perbankan syariah yang ada di Kota Palangka Raya melalui *physical distancing*. Peneliti memilih Bank Syariah Indonesia KC 01, 02, 03 dan Bank Muamalat di kota Palangka Raya. Dengan beberapa permasalahan yang saat ini dialami oleh pihak perbankan syariah maupun oleh nasabah Bank Syariah tersebut. Maka dari itu peneliti membuat skripsi yang berjudul **“KETAHANAN BANK SYARIAH DI MASA COVID-19 MELALUI *PHYSICAL DISTANCING* DI KOTA PALANGKA RAYA TAHUN 2020-2021”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana strategi Bank Syariah di masa Covid-19 melalui *physical distancing* di kota Palangka Raya Tahun 2020-2021 ?
2. Bagaimana persisten Bank syariah di masa Covid-19 melalui *physical distancing* di kota Palangka Raya Tahun 2020-2021 ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

---

<sup>10</sup> Universitas Islam Indonesia, *Peluang dan Tantangan Perbankan Syariah 2021*, <https://fecon.uii.ac.id> (Online Juni 2021)

1. Mengetahui dan menganalisis strategi Bank Syariah di masa Covid-19 melalui *physical distancing* di kota Palangka Raya Tahun 2020-2021.
2. Mengetahui dan menganalisis persisten Bank Syariah di masa Covid-19 melalui *physical distancing* di kota Palangka Raya Tahun 2020-2021.

#### **D. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah Strategi dan Persisten Bank Syariah di masa Covid-19 dengan *physical distancing* di Kota Palangka Raya.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan pengetahuan tentang *physical distancing* pada perbankan syariah di masa pandemi Covid-19.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan Bank Syariah Indonesia KC 01, Bank Syariah Indonesia KC 02, Bank Syariah Indonesia KC 03 dan Bank Muamalat Indonesia untuk menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan dan kinerjanya.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil pencarian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang berasal dari perpustakaan, internet atau website, dan lain sebagainya. Peneliti menemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian peneliti, yaitu:

1. Desi Restiani, “*Analisis pemasaran produk Perbankan syariah dalam upaya pencapaian target pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Nusukan Solo*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta. Skripsi tahun 2019, dengan hasil :

Yaitu (1) Faktor yang menyebabkan tidak terealisasinya target warung mikro ada dua faktor yaitu faktor *internal* adalah Bank mengalami pembekuan dari kantor pusat akibat banyak tunggakan pembiayaan yang tidak tertagih dan SDM *marketing*. Faktor *eksternal* nya adalah pemasaran yang salah. (2) Dalam upaya pencapaian target Bank menerapkan strategi pemasaran *door to door* yaitu jemput bola dan aliansi atau kerjasama, strategi referal/ getok tular, milenial/update, standar bauran pemasaran 4P (*product, price, place, promotion*). (3) kendala pemasaran yang dihadapi terbagi menjadi dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah SDM. Sedangkan pada faktor eksternal, kendala yang dihadapi meliputi persaingan margin, kondisi cuaca. Dan solusi untuk mengatasi kendala-kendala pemasaran adalah dengan cara meminimalisir bongkar pasang pemain, perbaikan kualitas dan kuantitas SDM, pengadaan program yang menarik, membuka pasar baru dengan perencanaan yang lebih matang<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Desi Restiani, *Analisis pemasaran produk Perbankan syariah dalam upaya pencapaian target pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Nusukan Solo*, 2019.

2. Dwitya Pratiwi Wulandari, *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Lubuk Pakam*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Skripsi tahun 2018, Dengan hasil :

Kemudahan dan manfaat yang diberikan oleh layanan *Mobile Banking*, karena kenyamanan dan keamanan yang diberikan sehingga nasabah tidak ragu untuk menggunakan *Mobile Banking*, menggunakan *Mobile Banking* menghemat waktu para penggunanya tanpa harus membuang-buang waktunya untuk antri di kantor-kantor cabang terdekat atau ke counter ATM untuk melakukan transaksinya, layanan *Mobile Banking* merupakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta nasabah dapat memegang kendali secara leluasa dalam keputusan bertransaksinya. Untuk menarik minat para nasabahnya PT Bank Syariah Mandiri melakukan pemasaran-pemasaran kepada para nasabahnya dengan cara menawarkan langsung kepada nasabah yang datang untuk melakukan pembukaan rekening tabungan. Melalui itu PT Bank Syariah Mandiri mensosialisasikan layanan *Mobile Banking* ini kepada nasabahnya agar lebih memahami dan menarik minat nasabahnya untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*.<sup>12</sup>

3. H. A. Khumaidi Ja'far, *Peluang dan Tantangan Perbankan Syariah di Indonesia*, dari IAIN Raden Intan Lampung. Jurnal yang dibuat oleh Dosen, dengan hasil :

Peluang Perbankan syariah kedepan sangatlah besar. Mengingat banyaknya komponen yang mendukung terciptanya perbankan syariah yang sehat dan terpercaya. Berbagai komponen pendukung tersebut perlu dimanfaatkan sebaik-baiknya. Peluang yang ada, sekecil apapun akan ikut berkontribusi dalam pengembangan Perbankan syariah. Hanya saja peluang untuk menjadi Perbankan syariah yang mapan, tidak lepas dari berbagai tantangan. Baik yang berasal dari dalam maupun datang dari luar. Kesemua tantangan perlu dihadapi dipecahkan

---

<sup>12</sup> Dwitya Pratiwi Wulandari, *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Lubuk Pakam*, 2018.

untuk selanjutnya dicari solusinya yang tepat demi kemajuan Perbankan Syariah.<sup>13</sup>

4. Eman Supriatna, *Wabah Corona Virus Disease (Covid-19) Dalam Pandangan Islam*, dari Sekolah Tinggi Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Mutiara Banten. Jurnal tahun 2020, Dengan hasil:

Dalam Islam wabah virus corona ini merupakan sebuah ujian bagi suatu kaum agar selalu mendekatkan diri kepada Allah. Islam juga mengajarkan istilah *lockdown* dan *social distancing* dalam rangka pencegahan penularan penyakit, sebagian para ulama menyebutkan Istilah penyakit ini disebut dengan *Tho'un* yaitu wabah yang mengakibatkan penduduk sakit dan berisiko menular.<sup>14</sup>

5. Atik Djajanti, *Pengaruh Faktor Internal dan Persisten laba pada perataan laba Bank BUMN di Indonesia*, dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Perbanas Jakarta, Jurnal tahun 2017, Dengan hasil:

Menunjukkan Bahwa secara simultan faktor *internal* Bank dan persisten laba berpengaruh secara signifikan terhadap perataan laba, sedangkan secara parsial NPL, NIM dan LDR yang berpengaruh. Hal ini mengindikasikan bahwa resiko keuangan yang dihadapi perusahaan terkait dengan perataan laba.<sup>15</sup>

6. Ihda A faiz, *Ketahanan Kredit Perbankan Syariah Terhadap Krisis Keuangan Global*, dari Universitas Gajah Mada, jurnal tahun 2010, Dengan Hasil :

Menunjukkan bahwa besarnya pembiayaan syariah dan PDB sangat ditentukan oleh non performing financing (NPF). Di sisi lain, bank konvensional dipengaruhi secara positif oleh tingkat inflasi dan *Loan to Deposit Ratio* (LDR). Temuan ini menunjukkan bukti empiris bagaimana perbankan dan sistem

---

<sup>13</sup> A. Khumaidi Ja'far, *Peluang dan Tantangan PerBankan Syariah di Indonesia*, Vol 8, No 2, 2016.

<sup>14</sup> Eman Supriatna, *Wabah Corona Virus Disease (Covid-19) Dalam Pandangan Islam*, Vol 7, No 6, 2020.

<sup>15</sup> Atik Djajanti, *Pengaruh Faktor Internal dan Persisten laba pada perataan laba Bank BUMN di Indonesia*, 2018.

ekonomi Islam dapat mengurangi dampak krisis keuangan global secara signifikan terhadap masyarakat domestik.<sup>16</sup>

Tabel 2.1. Perbedaan dan Persamaan Serta Kedudukan Penelitian Penulis.

No	Nama, Judul, Tahun, dan Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kedudukan Penelitian
1	Desi Restiani, Analisis pemasaran produk Perbankan syariah dalam upaya pencapaian target pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri kantor cabang Nusukan Solo, 2019, Kajian Lapangan.	Peran dan upaya pemasaran produk Perbankan syariah.	Tidak hanya berfokus pada pemasaran produk Perbankan syariah melainkan dari aspek lainnya pada tantangan dan solusi Perbankan syariah menghadapi Covid-19.	Studi Analisis faktor <i>eksternal</i> dan <i>Internal</i>
2	Dwitya Pratiwi Wulandari, Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan <i>mobile Banking</i> pada PT Bank syariah mandiri kantor cabang Lubuk Pakam, 2018, Kajian Lapangan.	Pemberlakuan Layanan <i>Mobile Banking</i> Perbankan syariah pada nasabah.	Minat nasabah dalam menggunakan <i>Mobile Banking</i> Perbankan syariah.	Studi Kaus Pemberlakuan penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i> Perbankan Syariah..
3	H. A. Khumaidi Ja'far, Peluang dan Tantangan Perbankan Syariah di Indonesia". Kajian Pustaka.	Solusi tantangan Perbankan Syariah di Indonesia.	Tantangan dan Solusi Perbankan Syariah di Indonesia sebelum dan saat pandemi Covid-19.	Studi pemahaman hukum, dukungan Pemerintah, dan sinisme masyarakat.
4	Eman Supriatna, Wabah <i>Corona Virus Disease</i> (Covid-19) Dalam Pandangan Islam, 2020, Kajian Pustaka.	Kedudukan Wabah <i>Corona Virus Disease</i> (Covid-19) Dalam Islam.	Wabah <i>Corona Virus Disease</i> (Covid-19) pada Perbankan Syariah.	Studi Perspektif Islam
5.	Atik Djajanti, Pengaruh Faktor <i>Internal</i> dan Persisten laba pada perataan laba Bank BUMN di Indonesia, 2017. Kajian Kuantitatif.	Literasi Persisten Bank BUMN.	Peran Persisten pada Perbankan Syariah.	Studi Penelitian <i>archival</i> dengan data laporan keuangan Bank BUMN d Indonesia

<sup>16</sup> Ihda A faiz, *Ketahanan Kredit Perbankan Syariah Terhadap Krisis Keuangan Global*, 2010.

				dari tahun 2005-2014. Menggunakan analisis data regresi <i>logistic biner</i> .
6	Ihda A faiz, Ketahanan Kredit Perbankan Syariah Terhadap Krisis Keuangan Global. 2010.	Analisis ketahanan perbankan menghadapi krisis	Penelitian terfokus pada kredit (Penyaluran dana)	Studi analisis regresi berganda

*Sumber : Dibuat oleh Peneliti 2020*

## B. Kerangka Teori

### 1. Teori Strategi

Strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat kordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efesiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.<sup>17</sup> Kuncoro berpendapat bahwa teknik perumusan strategi yang penting dapat diintegrasikan kedalam kerangka kerja pengambilan keputusan yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu tahap masukan, pencocokan dan keputusan. Tahap masukan merupakan tahapan untuk menginput serta meringkas informasi dasar yang dibutuhkan untuk merumuskan strategi. Tahapan pencocokan merupakan tahapan yang berfokus pada faktor eksternal dan internal. Sedangkan tahapan keputusan adalah tahapan untuk mengevaluasi secara objektif setiap alternatif yang layak dan dengan

<sup>17</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi, 2000, h.17.



demikian mampu memberikan dasar tujuan perusahaan untuk memilih strategi yang lebih spesifik.<sup>18</sup>

Menurut Hamel dan Prahalad yang menyatakan bahwa strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadi nya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.<sup>19</sup> Menurut Buzzel dan Gale strategi adalah kebijakan dan keputusan kunci yang digunakan untuk manajemen, yang memiliki dampak besar pada kinerja keuangan. Kebijakan dan keputusan ini biasanya melibatkan sumber daya yang penting dan tidak dapat diganti dengan mudah.<sup>20</sup>

Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan dan juga keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan pemimpin yang bisa dalam merumuskan strategi yang digunakan. Strategi perusahaan sangat tergantung dari tujuan perusahaan, keadaan dan lingkungan yang ada. Strategi adalah keseluruhan upaya, dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah

---

<sup>18</sup> Zuriani Ritonga, *Manajemen Strategi Teori dan Aplikasi*, Sleman : CV Budi Utama, 2019, h.14.

<sup>19</sup> Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, Jakarta : Rajawali Pers, 2010, h.16.

<sup>20</sup> Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategi*, Jakarta : Binarupa Aksara, 1996, h.19.

kepengembangan rencana *marketing* yang terinci dalam perusahaan tersebut.<sup>21</sup>

## 2. Teori Persisten

Persisten merupakan salah satu kekuatan karakter yang dikemukakan oleh Seligman & Peterson. Seligman & Peterson mendefinisikan persisten sebagai kelanjutan dari tindakan sukarela yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan meskipun ada hambatan, kesulitan atau keputusasaan. Hill mengemukakan bahwa persisten merupakan faktor penting dalam mewujudkan keinginan (*desire*) menjadi suatu kenyataan. Dasar dari persisten adalah kekuatan kehendak (*the power of will*). Hal yang menjadi penghalang bagi individu bukanlah ketakutan melainkan kebosanan, frustrasi, kesulitan dan godaan untuk melakukan sesuatu yang lebih mudah dan menyenangkan (Seligman & Peterson). Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa persisten adalah tindakan yang dilakukan secara sukarela dalam mencapai sesuatu yang diinginkan meskipun dilanda oleh berbagai hambatan, kesulitan atau keputusasaan<sup>22</sup>

Persisten adalah kesabaran, keuletan, ketekunan dan pantang menyerah dalam menjalankan suatu usaha. Tetap sabar dan tekun dalam menghadapi berbagai bentuk permasalahan, percobaan, dan kendala, bahkan ketika diremehkan oleh orang lain. Dengan bersikap sabar

---

<sup>21</sup> Philip Kotler, *Marketing Management*, Jakarta : Pren Hallindo, 1997, h.8.

<sup>22</sup> Universitas Sumatra Utara

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/40634/Chapter%20II.pdf?Sequence=4&isallowed=y> (Online 15 September 2020)

biasanya kita akan dapat memahami dan mengatasi masalah, serta mampu memecahkan dan menghadapinya dengan baik. Seseorang yang persisten tetap berusaha walau ditolak dan diabaikan modal paling berharga yang harus dimiliki oleh seseorang adalah ketekunan dan kegigihannya.

Sifat kegigihan dan ketekunan dapat membuat usaha bertahan dan mampu bersaing dengan pesaing. Menurut Hendro seorang *entrepreneur* yang sukses memiliki beberapa ciri-ciri salah satunya adalah karakter persisten yaitu ulet dan mudah bangkit dari keterpurukan. Keuletan dapat dimiliki dengan berpikir bahwa sukses itu tidak ada yang instan sehingga dibutuhkan keteguhan, ketekunan, dan keuletan. Ketekunan adalah elemen penting dalam kewirausahaan karena proses dalam mendirikan sebuah perusahaan penuh dengan ketidakpastian.<sup>23</sup>

### C. Kerangka Konseptual

#### 1. Konsep Tantangan

Tantangan adalah suatu hal atau usaha bertujuan atau bersifat menggugah kemampuan. Menurut Kamus *Cambridge*, *Challenge is (the situation is faced with) something which requires a great deal of mental or physical effort in order to be carried out successfully and therefore tests one's abilities*, yang memiliki arti tantangan merupakan situasi yang dihadapkan pada sesuatu yang membutuhkan banyak usaha mental atau

---

<sup>23</sup> Arisa Septia, *Peran Karakter Passion dan Persisten Dalam Perkembangan Bisnis Sobaloe*, *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* Volume 1, Nomor 5, Desember 2016, h.617-626.

fisik agar dapat dilaksanakan dengan sukses dan untuk menguji kemampuan seseorang.<sup>24</sup>

## 2. Konsep Solusi

Solusi adalah jalan keluar atau jawaban dari suatu masalah. Makna solusi menurut KBBI adalah penyelesaian, pemecahan (masalah), jalan keluar. Solusi adalah cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah tanpa adanya tekanan. Maksud tanpa adanya tekanan adalah adanya objektivitas dalam menentukan pemecahan masalah dimana orang yang mencari solusi tidak memaksakan pendapat pribadinya dan berpedoman pada kaidah atau aturan yang ada. Jika tidak demikian maka solusi yang didapat akan sangat subjektif sehingga dikhawatirkan bukan merupakan solusi terbaik.<sup>25</sup> Solusi terbagi dua jenis yaitu, solusi baik dari kebijakan dan solusi Operasional.

### a. Pengertian Kebijakan dan Solusi Kebijakan

Menurut Marbun dikatakan bahwa: “Kebijakan merupakan rangkaian konsep serta asas yang menjadi garis besar dan juga dasar rencana dalam pelaksanaan satu pekerjaan, kepemimpinan dalam pemerintahan atau juga organisasi pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip atau juga maksud sebagai garis pedoman dalam mencapai sasaran.”

Secara umum kebijakan merupakan aturan tertulis yang merupakan keputusan formal organisasi yang memiliki sifat mengikat anggota

---

<sup>24</sup> Cambridge University Press, <https://www.cambridge.org/> 2020. (Online 15 September 2020)

<sup>25</sup> Pendidikan.co.id, *Pengertian Menurut Para Ahli*  
<https://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-solusi/> (Online 7 Oktober 2020)

yang terkait dengan organisasi tersebut, yang bisa mengatur perilaku dengan tujuan menciptakan tata nilai baru didalam masyarakat.<sup>26</sup> Kebijakan Pengaturan dan Pengawasan Perbankan di Indonesia diarahkan untuk mendukung terciptanya iklim kondusif perbankan, mulai dari aspek modal, sampai kredit (*internal*) maupun aspek hubungan dengan pihak lain (*eksternal*).<sup>27</sup>

Pengertian lain dari kebijakan adalah keputusan formal organisasi yang bersifat mengikat dan mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam organisasi. Kebijakan menjadi rujukan utama para anggota organisasi dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya bersifat *problem solving* dan *proaktif*. Kebijakan lebih bersifat *adaptif* dan *intepreatatif*, meskipun kebijakan juga mengatur “apa yang boleh, dan apa yang tidak boleh”. Kebijakan juga diharapkan dapat bersifat umum tetapi tanpa menghilangkan ciri lokal yang spesifik. Kebijakan harus memberi peluang diinterpretasikan sesuai kondisi spesifik yang ada.<sup>28</sup> Jadi Solusi Kebijakan pimpinan adalah seperangkat tindakan pemimpin yang di desain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh pegawai sebagai konstituen pemimpin yang menjadi garis besar dan dasar rencana dalam

---

<sup>26</sup>Pendidikan.co.id, *Pengertian Kebijakan secara umum*, <https://pendidikan.co.id/kebijakan-pengertian-tingkatan-macam-menurut-para-ahli/> (Online 7 Oktober 2020)

<sup>27</sup>Bank Indonesia, *Sistem dan Kebijakan Perbankan di Indonesia*, <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132206569/pendidikan/Sistem+dan+Kebijakan+Perbankan+1.pdf> h.12 (Online 7 Oktober 2020)

<sup>28</sup> Pendidikan co.id, *Pengertian Kebijakan secara umum*, <https://pendidikan.co.id/kebijakan-pengertian-tingkatan-macam-menurut-para-ahli/> (Online 7 Oktober 2020)



pelaksanaan urusan organisasi dan tugas-tugas yang dikembangkan sesuai situasi dan kondisi.

#### b. Pengertian Operasional dan Solusi Operasional

Operasional merupakan adanya sebuah konsep yang memiliki sifat abstrak yakni sebagai memfasilitasi terhadap pengukuran suatu variabel. Sedangkan secara operasional bisa diartikan untuk sebuah panduan ketika akan melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan penelitian. Ahli manajemen J.Heizer dan B.Render mendefinisikan manajemen operasional sebagai bentuk pengelolaan menyeluruh dan optimal pada aspek tenaga kerja, barang-barang (mesin, peralatan, dan bahan mentah), atau faktor produksi lain yang bisa dijadikan produk barang dan jasa yang lazim diperdagangkan. Manajemen operasional bertujuan mengatur penggunaan semua sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan (bahan mentah, tenaga kerja, mesin, dan perlengkapan) sehingga proses produksi berlangsung efektif dan efisien. Berikut ini lima tujuan detail sistem operasional.<sup>29</sup>

- 1) Meningkatkan efisiensi perusahaan (*Efficiency*).
- 2) Meningkatkan produktivitas perusahaan (*Productivity*).
- 3) Mengurangi biaya pengeluaran berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh perusahaan (*Economy*)
- 4) Meningkatkan kualitas perusahaan (*Quality*).

---

<sup>29</sup> Guru Akutansi.co.id, Pengertian Operasional, <https://www.hashmicro.com/id/blog/manajemen-operasional/>, (Online 7 Oktober 2020)

5) Mengurangi waktu proses produksi suatu perusahaan (*Reduced processing time*).

Jadi Solusi operasional yaitu solusi yang dapat memengaruhi layanan pelanggan, kualitas produk dan layanan, metodologi fungsional yang tepat, daya saing di pasar, kemajuan teknologi, dan *profitabilitas*. Kegagalan dalam mengelola operasional perusahaan akan menyebabkan kerugian yang signifikan bagi bisnis.

### 3. Konsep Perbankan Syariah

#### a. Pengertian Bank Syariah

Bank Islam atau Bank Syariah adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis Nabi SAW atau Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>30</sup>

Bank Syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi islam. Tujuan ekonomi islam bagi Bank syariah tidak hanya terfokus pada tujuan komersial yang tergambar pada pencapaian keuntungan maksimal, tetapi peranannya dalam memberikan kesejahteraan secara luas bagi masyarakat.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2014, h.2.

<sup>31</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2013, h.16.

Salah satu pilar penting dalam pengembangan bank syariah adalah syariah *compliance*. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara bank syariah dengan bank konvensional. Untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah dilembaga perbankan, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam pokok-pokok hasil penelitian Bank Indonesia mengatakan bahwa nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Selain perkembangan dalam dunia perbankan, masalah prinsip ekonomi syariah dan *sharia compliance* turut mewarnai dan mempengaruhi sektor-sektor ekonomi lainnya, muncul pada dimensi nilai, dimensi konseptual maupun *establish* di masyarakat.<sup>32</sup>

Jadi Bank syariah adalah Bank yang melakukan kegiatan usaha Perbankan berdasarkan “prinsip syariah”. Sebagaimana telah ditegaskan dalam penjelasan umum UU Perbankan Syariah bahwa kegiatan usaha yang tidak bertentangan unsur *riba*, *maisir*, *gharar*, *haram* dan *zalim*. Pengertian dari prinsip-prinsip tersebut sebagaimana penjelasan pasal 2 undang-undang tersebut, yaitu :

- 1) *Riba*, yaitu penambahan pendapatan secara tidak (*batil*) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas dan waktu penyerahan (*fadh*l) atau dalam transaksi pinjam-

---

<sup>32</sup> Ni Nyoman Adi Astiti dan Jefry Tarantang, *Kedudukan Sharia Compliance Perbankan Syariah di Indonesia Perspektif Yuridis Filosofis*, Jurnal Al-Qard, Vol 5 No.2 Desember 2020, h.120.

meminjam yang mensyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjam karena berjalannya waktu (*nasi'ah*).

- 2) *Maisir*, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan.
- 3) *Gharar*, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur lain dalam syariah.
- 4) *Haram*, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah atau
- 5) *Zalim*, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.<sup>33</sup>

#### b. Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia

Di Indonesia, Bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan Negara-Negara Muslim lainnya, Perbankan di Indonesia akan terus berkembang. Bila pada periode tahun 1992-1998 hanya ada satu unit Bank syariah., maka pada tahun 2005, jumlah Bank syariah di Indonesia telah bertambah menjadi 20 unit, yaitu 3 Bank umum syariah dan 17 unit usaha syariah. Perkembangan Perbankan syariah ini tentunya juga harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Tentunya kondisi ini

---

<sup>33</sup> A.Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012, h. 16.

cukup signifikan mempengaruhi produktifitas dan *profesionalisme* perbankan syariah itu sendiri.<sup>34</sup>

Pada 1999 berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan Bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri Bank Syariah kedua di Indonesia. Pendirian Bank Syariah (BSM) menjadi pertarungan bagi *Banker* syariah. Bila BSM berhasil, maka Bank syariah di Indonesia dapat berkembang. Sebaliknya, Bila BSM gagal, maka besar kemungkinan Bank syariah di Indonesia akan gagal. Hal ini disebabkan karena BSM merupakan Bank syariah yang didirikan oleh Bank BUMN milik pemerintah. Ternyata BSM dengan cepat mengalami perkembangan. Pendirian Bank Syariah Mandiri diikuti oleh pendirian beberapa Bank syariah atau unit usaha syariah lainnya.<sup>35</sup>

#### c. Produk- Produk Perbankan Syariah

Produk yang ditawarkan oleh Perbankan syariah menjadi tiga bagian besar yaitu:

##### 1) Produk Penghimpunan Dana

###### a) Tabungan

Menurut Undang-Undang Perbankan syariah nomor 21 tahun 2008 tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan *mudharabah* atau akad lain yang tidak

<sup>34</sup>Adiwarman A. Karim, *BANK ISLAM Analisis Fiqih dan keuangan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008, h. 25-27.

<sup>35</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta : Kencana Prenadamedia Group, 2015, h. 31.



bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, Bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000, tabungan ada dua jenis yaitu : *Pertama*, tabungan yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah yang berupa tabungan dengan berdasarkan perhitungan bunga. *Kedua*, tabungan yang dibenarkan secara prinsip syariah yakni tabungan yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*.

Tabungan adalah bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Akan tetapi jenis penghimpun dana tabungan merupakan produk penghimpun dana yang lebih minimal biaya bagi pihak Bank karena bagi hasil yang ditawarkannya pun kecil namun biasanya jumlah nasabah yang menggunakan tabungan lebih banyak daripada produk penghimpunan yang lain.<sup>36</sup>

#### b) Deposito

Deposito menurut Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad

---

<sup>36</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : Penerbit Alfabeta, 2010 , h. 34.

*Mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan Bank syariah dan/atau unit usaha syariah (UUS). Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 03/DSN-MUI/ IV/2000, deposito terdiri atas dua jenis : *Pertama*, deposito yang tidak dibenarkan secara prinsip syariah yaitu deposito yang berdasarkan perhitungan bunga. *Kedua*, Deposito yang dibenarkan secara syariah yaitu deposito yang berdasarkan prinsip *mudharabah*.

Deposito adalah bentuk simpanan nasabah yang mempunyai jumlah minimal tertentu, jangka waktu tertentu dan bagi hasilnya lebih tinggi daripada tabungan. Nasabah membuka deposito dengan jumlah minimal tertentu dengan jangka waktu yang telah disepakati, sehingga nasabah tidak dapat mencairkan dananya sebelum jatuh tempo yang telah disepakati, akan tetapi bagi hasil yang ditawarkan jauh lebih tinggi daripada tabungan biasa maupun tabungan berencana. Produk penghimpun dana ini biasanya dipilih oleh nasabah yang memiliki kelebihan dana sehingga selain bertujuan untuk menyimpan dana nya bertujuan pula untuk salah satu sarana berinvestasi.<sup>37</sup>

c) Giro

---

<sup>37</sup> *Ibid.*, h.35.

Giro Menurut Undang-undang Perbankan syariah Nomor 21 tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan perintah pemindahbukuan. Sementara dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 01/DSN-MUI/IV/2000 disebutkan bahwa giro adalah simpanan dana yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan penggunaan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan. Giro ada dua jenis yaitu : *Pertama*, giro yang tidak dibenarkan secara syariah yaitu giro yang berdasarkan perhitungan bunga. *Kedua*, giro yang dibenarkan secara syariah yaitu giro yang berdasarkan prinsip *mudharabah* dan *wadi'ah*.

Giro adalah bentuk simpanan nasabah yang tidak diberikan bagi hasil, dan pengambilan dana menggunakan cek, biasanya digunakan oleh perusahaan atau yayasan dan atau bentuk badan hukum lainnya dalam proses keuangan mereka. Dalam giro meskipun pihak Bank tidak memberikan bagi hasil, namun pihak Bank berhak memberikan bonus kepada nasabah yang besarnya tidak ditentukan di awal tergantung kebaikan pihak Bank.<sup>38</sup>

## 2) Produk Penyaluran Dana

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, h. 36.

Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga. Dengan kata lain, pembiayaan adalah pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan.

Secara garis besar pembiayaan dapat dibagi dua jenis yaitu:

- a) Pembiayaan *konsumtif*, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk pembiayaan yang bersifat *konsumentif* seperti pembiayaan untuk pembelian rumah, kendaraan bermotor, pembiayaan pendidikan dan apapun yang sifatnya *konsumentif*.
- b) Pembiayaan *Produktif*, yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk pembiayaan sektor *produktif*, seperti pembiayaan modal kerja, pembiayaan pembelian barang modal dan lainnya yang mempunyai tujuan untuk pemberdayaan sektor riil.<sup>39</sup>

### 3) Produk Jasa

Selain menjalankan fungsinya sebagai *intermediaries* (penghubung) antara pihak yang kelebihan dana (*Surplus of fund*) dan kekurangan dana (*Deficit of fund*), Bank syariah dapat pula melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa Perbankan tersebut antara lain berupa :

- a) *Sharf* ( Jual beli valuta asing)

---

<sup>39</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : Penerbit Alfabeta, 2010, h.42-43.

Pada prinsipnya jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *sharf*. Jual beli mata uang yang sejenis ini, penyerahannya harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini. Prinsip ini dipraktikkan pada Bank syariah devisa yang memiliki ijin untuk melakukan jual beli valuta asing.

b) *Wadi'ah* (Titipan)

Jenis produk jasa tambahan yang dapat diterapkan adalah *wadi'ah*, namun *wadi'ah* yang diterapkan adalah *wadi'ah yad al-Amanah*. Aplikasi Perbankan *wadi'ah yad al-amanah* adalah penyewaan kotak simpanan (*Safe deposit box*) sebagai sarana penitipan barang berharga nasabah. Bank mendapat imbalnya sewa dari jasa tersebut.

#### 4. Konsep Pandemi Covid-19

a. Pengertian Covid-19

Covid-19 (*coronavirus disease 2019*) adalah penyakit yang disebabkan oleh jenis corona virus baru yaitu *Sars-CoV-2*, yang dilaporkan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019. Covid-19 ini dapat menimbulkan gejala gangguan pernafasan akut seperti demam diatas 38°C, batuk dan sesak nafas bagi manusia. Selain itu dapat disertai dengan lemas, nyeri otot, dan diare. Pada penderita Covid-19 yang berat, dapat menimbulkan pneumonia, sindroma pernafasan akut, gagal ginjal bahkan sampai



kematian. Covid-19 dapat menular dari manusia ke manusia melalui kontak erat dan *droplet* (percikan cairan pada saat bersin dan batuk), tidak melalui udara. Bentuk Covid-19 jika dilihat melalui mikroskop elektron (cairan saluran nafas/ swab tenggorokan) dan digambarkan kembali bentuk Covid-19 seperti virus yang memiliki mahkota.<sup>40</sup>

b. Perkembangan Covid-19 di Indonesia

Corona virus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit yang serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Sindrom Pernafasan Akut Berat/ Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Corona virus jenis baru yang ditemukan pada manusia sejak kejadian luar biasa muncul di Wuhan Cina, pada Desember 2019, kemudian diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-COV2), dan menyebabkan penyakit *Coronavirus Disease-2019* (Covid-19). Gejala umum berupa demam  $\geq 38^{\circ}\text{C}$ , batuk kering, dan sesak napas. Jika ada orang yang dalam 14 hari sebelum muncul gejala tersebut pernah melakukan perjalanan ke negara atau wilayah terjangkit, atau pernah merawat/kontak erat dengan penderita Covid-19, maka terhadap orang tersebut akan dilakukan pemeriksaan laboratorium lebih lanjut untuk memastikan diagnosisnya. Seseorang dapat terinfeksi dari penderita

---

<sup>40</sup> Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Kesiapsiagaan menghadapi Infeksi Covid-19*, <https://www.kemkes.go.id> (online 15 September 2020)

Covid-19. Penyakit ini dapat menyebar dari orang-orang melalui tetesan kecil (*droplet*) dari hidung atau mulut pada saat batuk, bersin, atau berbicara. Bisa juga seseorang terinfeksi Covid-19 ketika tanpa sengaja menghirup *droplet* dari penderita. Inilah sebabnya mengapa kita penting untuk menjaga jarak hingga kurang lebih satu meter dari orang lain. *Droplet* tersebut dapat juga jatuh pada benda di sekitarnya, kemudian jika ada orang lain menyentuh benda yang sudah terkontaminasi dengan *droplet* tersebut dan orang itu menyentuh mata, hidung atau mulut (segitiga wajah), maka orang itu dapat terinfeksi Covid-19. Inilah sebabnya mengapa kita penting untuk mencuci tangan secara teratur dengan sabun dan air mengalir atau membersihkannya dengan alkohol.<sup>41</sup>

c. Pandemi Covid-19 dalam pandangan Islam

Meskipun wabah penyakit Covid-19 dalam catatan sejarah Islam masih menjadi perdebatan dan kontroversial baik di kalangan ulama, kyai, ustadz, bahkan di media-media sosial, dan cenderung di kait-kaitkan satu sama lain. Namun faktanya wabah penyakit Covid-19 ini memang sangat mirip kasusnya seperti wabah penyakit yang menyerang kaum muslim di masa lalu. Misalnya dalam sejarah Islam bisa kita simak tentang wabah penyakit yang terjadi pada masa kaum muslimin menaklukkan Irak dan Syam. Setelah Peperangan yang sangat sengit di Yarmuk, kemudian kaum muslimin menetap di Negeri

---

<sup>41</sup> Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, *Pertanyaan dan Jawaban Terkait COVID-19*, <https://Covid19.kemkes.go.id/>, (Online 11 September 2020)

Syam. Setelah itu datanglah wabah penyakit korela yang menelan kurang lebih 25.000 jiwa pada saat itu. Oleh karena itulah tidak heran jika para ulama, kyai, ustadz, peneliti dan yang lainnya mengaitkan peristiwa ini dengan wabah penyakit Covid-19. Karena memang wabah penyakit tersebut secara sekilas sangat mirip dengan wabah Covid-19 yang terjadi saat ini yang menelan puluhan ribu jiwa. Kajian Islam ilmiah pun disampaikan oleh Abdurrazzaq bin ‘Abdil Muhsin Al-‘Abbad Al-Badr pada 14 Rajab 1441 H / 09 Maret 2020 M. Saat ini manusia banyak membicarakan tentang suatu musibah yang besar yang ditakuti oleh kebanyakan manusia, yaitu virus yang terkenal dengan virus Corona. Yang mana manusia banyak membicarakan tentang pengaruh dan bahaya yang ditimbulkan oleh virus ini juga mereka membicarakan tentang cara untuk menghindar dan selamat dari virus tersebut. Kemudian beliau memaparkan tentang petunjuk-petunjuk Al-Qur’an dan cara-cara yang dapat menerangkan jalan seorang mukmin untuk menghadapi permasalahan seperti ini. Diantara petunjuk-petunjuk Al-Qur’an yang sangat agung yaitu bahwasanya seorang hamba tidak akan ditimpa suatu musibah kecuali Allah telah menuliskan dan mentakdirkan musibah tersebut. Allah SWT. Berfirman :

قُلْ لَّنْ يُصِيبُنَا إِلَّا مَا كَتَبَ اللَّهُ لَنَا هُوَ مَوْلَانَا وَعَلَى اللَّهِ  
فَلْيَتَوَكَّلِ الْمُؤْمِنُونَ<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> QS.At-Taubah[9]: 51.

Artinya: Katakanlah, Tidak akan menimpakan kami kecuali apa yang Allah telah tuliskan untuk kami. Dialah pelindung kami dan hanya kepada Allah bertawakal orang-orang yang beriman.<sup>43</sup>

Allah SWT. juga berfirman :

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ إِلَّا بِإِذْنِ اللَّهِ وَمَنْ يُؤْمِنْ بِاللَّهِ يَهْدِ اللَّهُ قَلْبَهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ<sup>44</sup>

Artinya: Tidak ada sesuatu musibah yang menimpa (seseorang), kecuali dengan izin Allah; dan barangsiapa beriman kepada Allah, niscaya Allah akan memberi petunjuk kepada hatinya. Dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.<sup>45</sup>

Allah SWT juga berfirman:

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ<sup>46</sup>

Artinya: Tidak ada suatu musibah yang turun di bumi juga yang menimpa diri-diri kalian kecuali telah dituliskan oleh Allah Subhanahu wa Ta'ala. Sesungguhnya hal itu mudah bagi Allah Subhanahu wa Ta'ala.<sup>47</sup>

Maka tidaklah seorang hamba ditimpa satu musibah kecuali apa yang Allah telah tuliskan kepadanya. Maka sungguh seorang hamba sangat butuh dalam kondisi seperti ini untuk selalu memperbaharui keimanannya, memperbaharui keyakinannya terhadap takdir Allah Subhanahu wa Ta'ala. Dan bahwasanya semua yang ditulis pasti terjadi. Dan apa yang menimpa seorang hamba tidak akan meleset darinya dan apa yang meleset dari seorang hamba tidak akan

<sup>43</sup> Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an*, h.195 .

<sup>44</sup> QS. At-Thaghabun[64]: 11.

<sup>45</sup> Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an*, h.557.

<sup>46</sup> QS. Al-Hadid[57]: 22.

<sup>47</sup> Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an*, h.540.

menimpanya dan apa yang Allah Subhanahu wa Ta'ala inginkan pasti terjadi dan apa yang Allah tidak inginkan tidak akan terjadi. Apabila manusia berhadapan dengan persoalan lingkungan hidup saat ini, muncul lah pertanyaan yang mengungkapkan bahwa kenapa agama-agama besar di dunia ini dengan ajaran moral dan peri kemakhlukannya, tidak atau kurang berperan untuk ikut memecahkannya. Namun, jika diperhatikan faktor-faktor yang membawa kepada perusakan dan pencemaran lingkungan hidup, akan tampak bahwa penyebab pokoknya terletak pada materialisme yang melanda dunia saat ini.

Umat manusia berlomba-lomba untuk mendapatkan kesenangan materi yang sebanyak mungkin. Dalam mengumpulkan kekayaan materi, orang tidak segan menebang pepohonan di hutan-hutan, menjaring sebanyak mungkin ikan di laut termasuk bibit-bibitnya, menguras bahan mineral di perut bumi, membuang limbah ke air, darat, dan udara. Hal ini menunjukkan bahwa tidak atau kurang adanya perhatian kepada ayat Al-Qur'an, walaupun 15 abad yang lalu ayat Al-Qur'an memberikan peringatan kepada manusia bahwa kerusakan timbul di darat, dan di laut karena perbuatan manusia (Surah Ar-Rum ayat 41). Saat ini apa yang dikatakan Al-Quran tersebut terbukti jelas. Timbul lah masalah lingkungan hidup, karena kerakusan manusia terhadap materi. Oleh karena Itulah kehidupan manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan menjadi terancam akibat ulah



manusia itu sendiri. Dengan penjelasan tersebut, maka dapat kita ketahui bahwa virus Covid-19 pun bisa jadi disebabkan oleh ulah manusia itu sendiri yang tanpa disadari, sehingga Allah SWT memberikan peringatan kepada kita untuk selalu ingat kepada Allah SWT.<sup>48</sup>

#### d. Protokol Kesehatan Pandemi Covid-19

Masyarakat memiliki peran penting dalam memutus mata rantai penularan Covid-19 agar tidak menimbulkan sumber penularan baru/cluster pada tempat-tempat dimana terjadinya pergerakan orang, interaksi antar manusia dan berkumpulnya banyak orang. Masyarakat harus dapat beraktivitas kembali dalam situasi pandemi Covid-19 dengan beradaptasi pada kebiasaan baru yang lebih sehat, lebih bersih, dan lebih taat, yang dilaksanakan oleh seluruh komponen yang ada di masyarakat serta memberdayakan semua sumber daya yang ada. Peran masyarakat untuk dapat memutus mata rantai penularan Covid-19 (risiko tertular dan menularkan) harus dilakukan dengan menerapkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan secara umum harus memuat

##### 1) Perlindungan Kesehatan Individu

Penularan Covid-19 terjadi melalui droplet yang dapat menginfeksi manusia dengan masuknya droplet yang mengandung virus SARS-CoV-2 ke dalam tubuh melalui hidung, mulut, dan mata. Prinsip pencegahan penularan Covid-19 pada individu

---

<sup>48</sup> Eman Supriatna, "Wabah Corona Virus Disease Covid 19 Dalam Pandangan Islam", Jurnal Sosial & Budaya Syar-i FSH, UIN Syarif Hidayatullah, Vol. 7 No. 6, 2020, h. 5.

dilakukan dengan menghindari masuknya virus melalui ketiga pintu masuk tersebut dengan beberapa tindakan, seperti:

- a) Menggunakan alat pelindung diri berupa masker yang menutupi hidung dan mulut hingga dagu, jika harus keluar rumah atau berinteraksi dengan orang lain yang tidak diketahui status kesehatannya (yang mungkin dapat menularkan Covid-19). Apabila menggunakan masker kain, sebaiknya gunakan masker kain 3 lapis.
- b) Membersihkan tangan secara teratur dengan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan cairan antiseptik berbasis alkohol/*handsanitizer*. Selalu menghindari menyentuh mata, hidung, dan mulut dengan tangan yang tidak bersih (yang mungkin terkontaminasi droplet yang mengandung virus).
- c) Menjaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain untuk menghindari terkena droplet dari orang yang bicara, batuk, atau bersin, serta menghindari kerumunan, keramaian, dan berdesakan. Jika tidak memungkinkan melakukan jaga jarak maka dapat dilakukan berbagai rekayasa administrasi dan teknis lainnya. Rekayasa administrasi dapat berupa pembatasan jumlah orang, pengaturan jadwal, dan sebagainya. Sedangkan rekayasa teknis antara lain dapat berupa pembuatan partisi, pengaturan jalur masuk dan keluar, dan lain sebagainya.

d) Meningkatkan daya tahan tubuh dengan menerapkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) seperti mengonsumsi gizi seimbang, aktivitas fisik minimal 30 menit sehari dan istirahat yang cukup (minimal 7 jam), serta menghindari faktor risiko penyakit. Orang yang memiliki komorbiditas/penyakit penyerta/kondisi rentan seperti diabetes, hipertensi, gangguan paru, gangguan jantung, gangguan ginjal, kondisi *immunocompromised*/penyakit autoimun, kehamilan, lanjut usia, anak-anak, dan lain lain, harus lebih berhati-hati dalam beraktifitas di tempat dan fasilitas umum

## 2) Perlindungan Kesehatan Masyarakat

Perlindungan kesehatan masyarakat merupakan upaya yang harus dilakukan oleh semua komponen yang ada di masyarakat guna mencegah dan mengendalikan penularan Covid-19. Potensi penularan Covid-19 ditempat dan fasilitas umum disebabkan adanya pergerakan, kerumunan, atau interaksi orang yang dapat menimbulkan kontak fisik. Dalam perlindungan kesehatan masyarakat peran pengelola, penyelenggara, atau penanggung jawab tempat dan fasilitas umum sangat penting untuk menerapkan sebagai berikut:

a) Unsur pencegahan (prevent) seperti kegiatan promosi kesehatan (*promote*) dilakukan melalui sosialisasi, edukasi, dan penggunaan berbagai media informasi untuk memberikan

pengertian dan pemahaman bagi semua orang, serta keteladanan dari pimpinan, tokoh masyarakat, dan melalui media mainstream. Kegiatan perlindungan (*protect*) antara lain dilakukan melalui penyediaan sarana cuci tangan pakai sabun yang mudah diakses dan memenuhi standar atau penyediaan *handsanitizer*, upaya penapisan kesehatan orang yang akan masuk ke tempat dan fasilitas umum, pengaturan jaga jarak, disinfeksi terhadap permukaan, ruangan, dan peralatan secara berkala, serta penegakkan kedisiplinan pada perilaku masyarakat yang berisiko dalam penularan dan tertularnya Covid-19 seperti berkerumun, tidak menggunakan masker, merokok di tempat dan fasilitas umum dan lain sebagainya.<sup>49</sup>

## 5. Konsep *Physical Distancing*

World Health Organization (WHO) telah mengganti istilah untuk menyebut pembatasan jarak antar manusia. Kalau tadinya disebut social distancing, kini WHO menyebutnya *Physical Distancing*. Perubahan istilah itu dilakukan untuk menjernihkan konteks yang telah beredar di masyarakat luas, yakni imbauan untuk tetap berada di rumah selama pandemi virus Corona.<sup>50</sup>

*Physical distancing* adalah upaya yang dilakukan untuk mencegah penyebaran virus corona di masyarakat. Secara sederhana *physical*

---

<sup>49</sup> Menteri Kesehatan Republik Indonesia, *keputusan menteri kesehatan republik indonesianomor hk.01.07/menkes/382/2020tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (covid-19)*, h.7-9.

<sup>50</sup> Indonesia Baik.id, <http://indonesiabaik.id/infografis/>, ( Online Agustus 2021)

*distancing* adalah menjaga jarak lebih dari 1 meter dengan siapapun. Dengan kata lain, tidak berdekatan maupun berkumpul. Dengan menerapkan *physical distancing* maka penyebaran virus covid-19 dapat dicegah.

Adapun cara melakukan *physical distancing* yaitu :

1. Kita harus tetap berada dirumah sesuai panduan pemerintah
2. Bekerja, belajar dan beribadah dirumah.
3. Keluar hanya untuk belanja hal yang penting atau pengobatan itupun seminimal mungkin. Gunakan masker kain saat diluar rumah.
4. Dilarang berdekatan, selalu menjaga jarak lebih dari satu meter dengan orang lain.<sup>51</sup>

## **6. Sistem Pembayaran Perbankan**

Pada awalnya, mekanisme pembayaran atau perdagangan dalam masyarakat lazim dilakukan secara barter, yaitu pertukaran langsung dari suatu barang untuk barang lainnya. Kemudian, sejalan dengan kemajuan peradaban dan teknologi informasi serta akibat berbagai kesulitan yang timbul dalam transaksi perekonomian dengan cara barter, maka sebagai solusinya digunakan uang sebagai alat pembayaran. Pada awalnya, yang dimaksud dengan uang adalah suatu barang atau komoditas, yang disetujui untuk diterima sebagai pembayaran dalam perdagangan. Dalam perkembangannya, uang tunai berupa uang logam dan uang kertas (uang kartal) serta uang non tunai, yaitu pembayaran yang menggunakan

---

<sup>51</sup> Covid-19, [https://covid19.go.id/tanya-jawab?search=apa%20dan%](https://covid19.go.id/tanya-jawab?search=apa%20dan%20), ( Online 1 Agustus 2021)



berbagai media atau instrument selain uang tunai misalnya cek, kartu kredit, kartu ATM (*Automated teller Machine*), dan lain sebagainya mulai lazim digunakan sebagai alat pembayaran.

Sistem pembayaran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem keuangan dan Perbankan suatu Negara. Keberhasilan sistem pembayaran untuk melakukan transaksi pembayaran secara cepat, aman dan efisien akan menunjang perkembangan sistem keuangan dan Perbankan. Sebaliknya, adanya resiko ketidaklancaran atau kegagalan sistem pembayaran akan berdampak negatif pada kestabilan ekonomi secara keseluruhan. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk menjamin terselenggaranya sistem pembayaran yang aman, andal dan efisien maka berbagai aspek sistem pembayaran perlu selalu dikembangkan, diatur dan diawasi oleh otoritas terkait yang umumnya merupakan Bank sentral.<sup>52</sup>

Sistem pembayaran secara umum dapat di artikan sebagai pemindahan sejumlah uang dari si pembayar ke penerima. Pembayaran digital adalah pembayaran yang berbasis teknologi. Di dalam pembayaran digital uang disimpan, diproses dan diterima dalam bentuk informasi digital dan proses pemindahannya di inisialisasi melalui alat pembayaran elektronik. Pembayaran secara tradisional dilakukan melalui uang tunai, cek, atau kartu kredit sedangkan pembayaran digital dilakukan menggunakan *software* tertentu, kartu pembayaran dan *uang electronic*. Komponen-komponen utama dari sistem pembayaran digital antara lain:

---

<sup>52</sup>Iskandar Simorangkir, *Pengantar KeBanksentralan Teori dan Praktik di Indonesia*, Depok : PT Rajagrafindo Indonesia, 2014, h.525-526 .

aplikasi pemindahan uang, infrastruktur jaringan, peraturan dan prosedur yang memerintah kegunaan dari sistem tersebut.<sup>53</sup>

Uang elektronik merupakan perwujudan atas sistem perbankan modern yang menggunakan alat pembayaran menggunakan kartu (APMK). Uang elektronik adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di bank dan nilai uang tersebut dimasukan menjadi nilai uang dalam media elektronik yang dinyatakan dengan satuan rupiah yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran. Nilai “elektronik” tersebut dibeai oleh konsumen dan tersimpan dalam media elektronik yang merupakan miliknya, nilai uang dalam *e-money* akan berkurang pada saat konsumen menggunakannya untuk pembayaran.<sup>54</sup>

## 7. Pemasaran Produk Perbankan Syariah

### a. Definisi Pemasaran

Kotler dan AB Susanto memberikan definisi pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukar sesuatu yang bermulai satu sama lain.

Kotler memberikan definisi bahwa, Manajemen pemasaran sebagai

---

<sup>53</sup> Jefry Tarantang dkk, *Perkembangan Sistem pembayaran Digital pada Era revolusi Industri 4.0 di Indonesia*, Jurnal Al-Qard, Vol, 4 Juli 2019, h.65.

<sup>54</sup> Jefry Tarantang dkk, *Electric Money Sebagai Alat Transaksi Dalam Perspektif Islam*, *Ian-Nisbahh Jurnal ekonomi Syariah* Vo. 07 No 01, April 2020. h.5.

suatu seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan menjaga dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul. Secara umum pemasaran dapat diartikan sebagai suatu proses sosial yang merancang dan menawarkan sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan dalam rangka memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan.<sup>55</sup>

b. Pemasaran Bank

Secara umum pemasaran Bank dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa Bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan kepada nasabah. Produk atau jasa Bank yang dimaksud antara lain produk penghimpunan dana Bank berupa giro, tabungan, dan deposito, produk penyaluran Bank berupa pembiayaan baik pembiayaan yang bersifat konsumtif maupun produktif baik dengan menggunakan akad *murabahah*, bagi hasil, sewa atau akad pelengkap lainnya ataupun jasa Bank pendukung lainnya seperti transfer, Bank garansi, *kafalah*, kartu kredit dan sebagainya.

Pada dasarnya pengertian konsep pemasaran mempunyai persamaan dengan konsep pemasaran Bank. Konsep pemasaran

---

<sup>55</sup>M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar - Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : Alfabeta, 2012, h.6.

(produksi) berorientasi pada kebutuhan konsumen, sedangkan konsep pemasaran berorientasi pada konsumen (nasabah).

Konsep pemasaran Bank mengandung arti :

- 1) Mempunyai falsafah yang mantap dan bertanggung jawab.
- 2) Berorientasi pada nasabah di satu pihak.
- 3) Menguntungkan perusahaan dilain pihak.

Secara umum tujuan pemasaran Bank untuk :

- 1) Memaksimumkan kosumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang kosumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan Bank secara berulang-ulang.
- 2) Memaksimumkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah. Nasabah yang puas akan menjadi ujung tombak pemasaran selanjutnya, karena kepuasan ini akan ditularkan kepada nasabah lainnya melalui cerita
- 3) Memaksimumkan pilihan (ragam produk) dalam arti Bank menyediakan berbagai jenis produk Bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.
- 4) Memaksimumkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efesien.<sup>56</sup>

#### c. Pemasaran Syariah

Pemasaran syariah menurut definisi adalah penerapan suatu disiplin bisnis strategi yang sesuai dengan nilai dan prinsip syariah.

---

<sup>56</sup> M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : Alfabeta, 2012, h.12.

Jadi pemasaran syariah dijalankan berdasarkan konsep keislaman yang telah di ajarkan Nabi Muhamad SAW. Menurut Hemawan Kartajaya, nilai inti dari pemasaran syariah adalah integritas dan transparasi, sehingga tidak boleh bohong dan orang membeli karena butuh dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, bukan karena diskonnya atau iming-iming hadiah belaka.

Pemasaran berperan dalam syariah diartikan perusahaan yang berbasis syariah diharapkan dapat bekerja dan bersikap profesional dalam dunia bisnis, karena dengan profesionalitas dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen syariah berperan dalam pemasaran bermakna suatu pemahaman akan pentingnya nilai-nilai etika dan moralitas pada pemasaran, sehingga diharapkan perusahaan tidak akan serta merta menjalankan bisnisnya demi keuntungan pribadi saja ia juga harus berusaha untuk menciptakan dan menawarkan bahkan dapat mengubah suatu *values* kepada para *stakeholders* sehingga perusahaan tersebut dapat menjaga keseimbangan laju bisnisnya sehingga menjadi bisnis yang stabil dan berkelanjutan.<sup>57</sup>

#### d. Sistem Pelayanan Perbankan

Dengan semakin majunya teknologi informasi, lembaga Perbankan yang sarat dengan teknologi mesti mengikuti dan menggunakan teknologi ini sebagai bagian dari sistem pelayanannya,

---

<sup>57</sup> M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung : Alfabeta, 2012, h.20-21.



yang dikenal dengan *Electronic Banking*. Tegasnya, *electronic Banking* merupakan tumpuan harapan dari seluruh transaksi Perbankan di masa pendatang. Seluruh transaksi Perbankan akhirnya dapat di akses melalui fasilitas atau sarana *electronic Banking*. Transaksi-transaksi Perbankan tidak lagi menggunakan aplikasi dalam bentuk kertas yang diisi nasabah pada *counter* Bank, tetapi seluruh transaksi Perbankan dapat di akses melalui *electronic Banking*.

*Electronic Banking* adalah layanan Perbankan yang menggunakann berbagai kemudahan dalam bertransaksi sehingga seseorang dapat memilih berbagai layanan sesuai kebutuhannya. Bahkan, bagi seorang pribadi tertentu, mungkin akan sangat membutuhkan seluruh fasilitas yang terdapat dalam *electronic Banking*. Oleh sebab itu, kiranya nasabah perlu informasi yang cukup mengenai transaksi apa saja yang terdapat dalam *electronic Banking* yang ditawarkannya kepada nasabah.

Secara umum sistem layanan Perbankan yang menggunakan *electronic Banking* adalah sebagai berikut :

- a. *ATM Banking*
- b. *Kartu Debit*
- c. *SMS Banking*
- d. *Internet Banking*<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> Try Widiyono, *Operasional Transaksi Produk PerBankan di Indonesia*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2006, h.195-196.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia, peneliti menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara peneliti dan subjek yang diteliti.<sup>59</sup> Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Ketahanan Perbankan syariah menghadapi Covid-19 di kota Palangka Raya dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>60</sup>

Penelitian ini memiliki prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.<sup>61</sup>

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian

---

<sup>59</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta : Kencana, 2012, h.33-34.

<sup>60</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2015, h.6.

<sup>61</sup> *Ibid.*, h.6.

deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.<sup>62</sup>

Penelitian ini termasuk kedalam pendekatan Fenomenologi, Konseptual dan Kontekstual. Pendekatan Fenomenologi adalah pandangan terhadap suatu hal, di mana fenomenologi sosial mengambil subjek permasalahannya hanya berdasarkan pengalaman langsung kita tentang dunia sosial yang diterima melalui data dalam rangkaian-rangkaian fenomena.<sup>63</sup> Pendekatan konseptual (*conceptual approach*) akan memunculkan objek-objek yang menarik dari sudut pandangan pengetahuan yang praktis sehingga dapat menentukan maknanya secara tepat dan dapat digunakan dalam proses pemikiran dengan mengidentifikasi terhadap prinsip, pandangan dan doktrin yang sudah ada untuk kemudian memunculkan gagasan baru.<sup>64</sup> Sedangkan Pendekatan Kontekstual adalah merupakan konsep belajar yang membantu guru mengaitkan antara materi yang diajarkan dengan situasi dunia nyata siswa dan mendorong siswa membuat hubungan antara pengetahuan yang dimilikinya dengan penerapannya dalam kehidupan mereka sebagai anggota keluarga dan masyarakat.<sup>65</sup> Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi atau variabel yang timbul yang

---

<sup>62</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi penelitian Skripsi, Tesis*, h.34-35.

<sup>63</sup> Muhamad Farid, *Fenomenologi Dalam Penelitian Ilmu Sosial, Edisi Pertama*, Jakarta : Prenadamedia Group, 2018, h.7.

<sup>64</sup> M. Mulyadi, *Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian*, Jurnal Studi Komunikasi dan Media, Vol. 16, No, 1, Januari 2012, h.28.

<sup>65</sup> Depdiknas, *Pengembangan Model Pembelajaran Tatap Muka Penugasan Terstruktur dan Tugas Mandiri Tidak Terstruktur*, Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Dasar ,2008, h. 78.

menjadikan objek penelitian ini berdasarkan dengan apa yang terjadi, kemudian mengangkat ke permukaan.

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan memahami strategi dan persisten Perbankan syariah dimasa Covid-19 melalui *physical distancing* di kota Palangka Raya yang didapatkan dari narasumber-narasumber pada penelitian ini dengan lugas dan rinci serta berupaya mengungkapkan data tentang kesiapan Perbankan syariah dalam menghadapi Covid-19 di Kota Palangka Raya.

## **B. Waktu Dan Tempat Penelitian**

### **1. Waktu Penelitian**

Waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah selama 6 bulan pada bulan Desember 2020 sampai bulan Mei 2021, setelah penyelenggaraan seminar dan mendapat izin dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada 4 Bank Syariah kota Palangka Raya yaitu : PT Bank Syariah Indonesia. Tbk KC 01 yang terletak di Jl. Ahmad Yani No 59, Pahandut, Kota Palangka Raya. PT. Bank Syariah Indonesia 02 yang terletak di Jl. Ahmad Yani, Langkai, Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya. PT Bank Syariah Indonesia. Tbk KC 03 yang terletak di Jl. Ahmad Yani No 85, Kota Palangka Raya dan PT Bank Muamalat

Indonesia.Tbk yang terletak di Jl. Diponegoro No.23, Langkai, untuk mencari data tentang ketahanan bank syariah di masa Covid-19 dengan *physical distancing* di kota Palangka Raya.

### C. Subjek dan Objek Penelitian

#### 1. Subjek Penelitian

Menurut Amirin subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenaunya ingin diperoleh keterangan atau orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Lanjut dijelaskan Andi Prastowo informan adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian atau sebagai sasaran penelitian.<sup>66</sup> Pengumpulan data pada penelitian ini memakai Teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah memilih sample secara sengaja dengan pertimbangan khusus yang dimiliki sample tersebut.<sup>67</sup> Purposive sampling menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Subjek penelitian ini terbagi dua bagian yaitu pihak bank dan pihak nasabah. Pihak bank adalah pimpinan bank, manager bank dan karyawan bank tersebut. Sedangkan pihak nasabah terdiri dari beberapa nasabah perbankan syariah tersebut.

#### 2. Objek Penelitian

---

<sup>66</sup> Muh. Fitrah, dan Luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Tindakan Kelas dan Studi Kasus*, Jawa Barat : CV Jejak, 2017, h.152.

<sup>67</sup> Musyafak Ahmad, *Mapping agroekosistem dan social ekonomi untuk pembangunan pertanian pembatasan Bengkayang di Kalimantan Barat*, Yogyakarta : CV Budi Utama, 2015. h.7.

Objek penelitian adalah sesuatu yang dikenai penelitian atau sesuatu yang diteliti.<sup>68</sup> Objek dalam penelitian ini adalah strategi dan persisten Perbankan syariah dimasa Covid-19 melalui *physical distancing* di Kota Palangka Raya Tahun 2020-2021.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data :

##### **1. Teknik Observasi**

Teknik Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.<sup>69</sup> Bungin mengemukakan beberapa bentuk observasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur, observasi kelompok tidak terstruktur.

Observasi yang sudah dilakukan oleh peneliti yaitu sebanyak 1 kali pada tanggal 3 September 2020 Maret di Jl. Ahmad Yani, Langkai, Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah dan PT Bank Muamalat Indonesia.Tbk yang terletak di Jl. Diponegoro No.23, Langkai, Kecamatan Pahandut, Kalimantan Tengah untuk mencari data tentang Tantangan dan Solusi Perbankan Syariah pra Pandemi dan saat Pandemi Covid-19. Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan gambaran realistis perilaku atau kejadian, menjawab

---

<sup>68</sup> Mualich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Surabaya : Airlangga University Press, 2017, h.16.

<sup>69</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2011, h.104.



pertanyaan, membantu mengerti perilaku manusia, dan evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.<sup>70</sup> Adapun sejauh ini informasi yang bisa di tanggap oleh peneliti adalah dapat mengetahui bagaimana perkembangan Covid-19 di Kalimantan Tengah dan Strategi Perbankan Syariah menghadapi Covid-19.

## 2. Teknik Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara.<sup>71</sup> Adapun teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara sistematis, yaitu wawancara yang mengarah pada pedoman yang telah dirumuskan berdasarkan keperluan penggalan data dalam penelitian.<sup>72</sup> Pendekatan wawancara pada penelitian ini memakai Wawancara Post *modern*. Wawancara post *modern* adalah salah satu jenis wawancara kualitatif untuk mengungkapkan data dan informasi tentang berbagai jenis pengetahuan dan refleksi yang terjadi pada saat ini.<sup>73</sup>

## 3. Teknik Dokumentasi

---

<sup>70</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi penelitian Skripsi, Tesis*, h.140.

<sup>71</sup> *Ibid.*, h. 105.

<sup>72</sup> Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2003, h. 173.

<sup>73</sup> Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2011, h. 70.

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa setiap bahan tertulis, gambar, dan catatan yang dapat memberikan informasi. Melalui teknik ini peneliti berupaya untuk mencari data dari hasil sumber tertulis, melalui dokumen atau apa saja yang memiliki relevansi sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh di lapangan. Adapun data dokumentasi yang peneliti perlukan dalam penelitian ini adalah dokumentasi Perkembangan Covid-19 di Kota Palangka Raya, dampak Covid-19 pada Perbankan Syariah di Kota Palangka Raya dan Strategi Perbankan Syariah dalam menghadapi Covid-19.

#### **E. Pengabsahan Data**

Keabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan yang sesungguhnya, agar penelitian ini menjadi sempurna. Untuk keabsahan data peneliti menggunakan Triangulasi yaitu mengadakan perbandingan, antara teori dan hasil di lapangan pada sumber data yang satu dengan yang lain. Teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu

mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.<sup>74</sup>

Memperoleh tingkat keabsahan data penelitian menggunakan triangulasi yakni mengadakan perbandingan atau pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, triangulasi dalam penelitian ini meliputi triangulasi teori dan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu perbandingan atau pengecekan balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, dengan jalan:<sup>75</sup>

1. Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara.
2. Membanding apa yang dikatakan informan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membanding data hasil wawancara dengan isi dokumen yang dihimpun atau berkaitan.

Pada triangulasi dengan *metode*, menurut Patton terdapat dua strategi, yaitu: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.<sup>76</sup> Triangulasi dengan *teori*, menurut Lincoln dan Guba berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Di pihak lain,

---

<sup>74</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung : Penerbit Alfabeta, 2012, h. 423.

<sup>75</sup> Lexy J.Moleong, *Metodologi Penelitian*, h. 179.

<sup>76</sup> *Ibid.*,h. 331.

Patton berpendapat lain, yaitu bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan hal itu dinamakannya penjelasan banding (*rival explanation*).<sup>77</sup>

Jadi *triangulasi* berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat *recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori.<sup>78</sup> Triangulasi yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi sumber.

#### F. Analisis Data

Analisis data diperlukan beberapa tahapan, seperti yang diungkapkan Bungin dalam bukunya *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, yaitu dikatakan bahwa:

1. Data *collection*, atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan.
2. Data *reduction* yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam suatu konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu.
3. Data *display* atau penyajian data ialah data yang dari kenchah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan.

---

<sup>77</sup> *Ibid.*, h. 331.

<sup>78</sup> *Ibid.*, h., 332.

4. *Conclusions drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data (pengurangan data) dan data display sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh.<sup>79</sup>

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika proposal penelitian ini, terdiri dari 5 Bab, yaitu secara rinci adalah sebagai berikut:

BAB I (Pendahuluan) terdiri dari latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II (Tinjauan Pustaka) terdiri dari Penelitian Terdahulu, Landasan Teori, dan Kerangka Berpikir.

BAB III (Metode Penelitian) terdiri dari waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data dan analisis data.

BAB IV (Penyajian dan Analisis Data) Bab ini menguraikan gambaran umum lokasi penelitian, gambaran subjek dan Informan Penelitian, penyajian data, dan analisis.

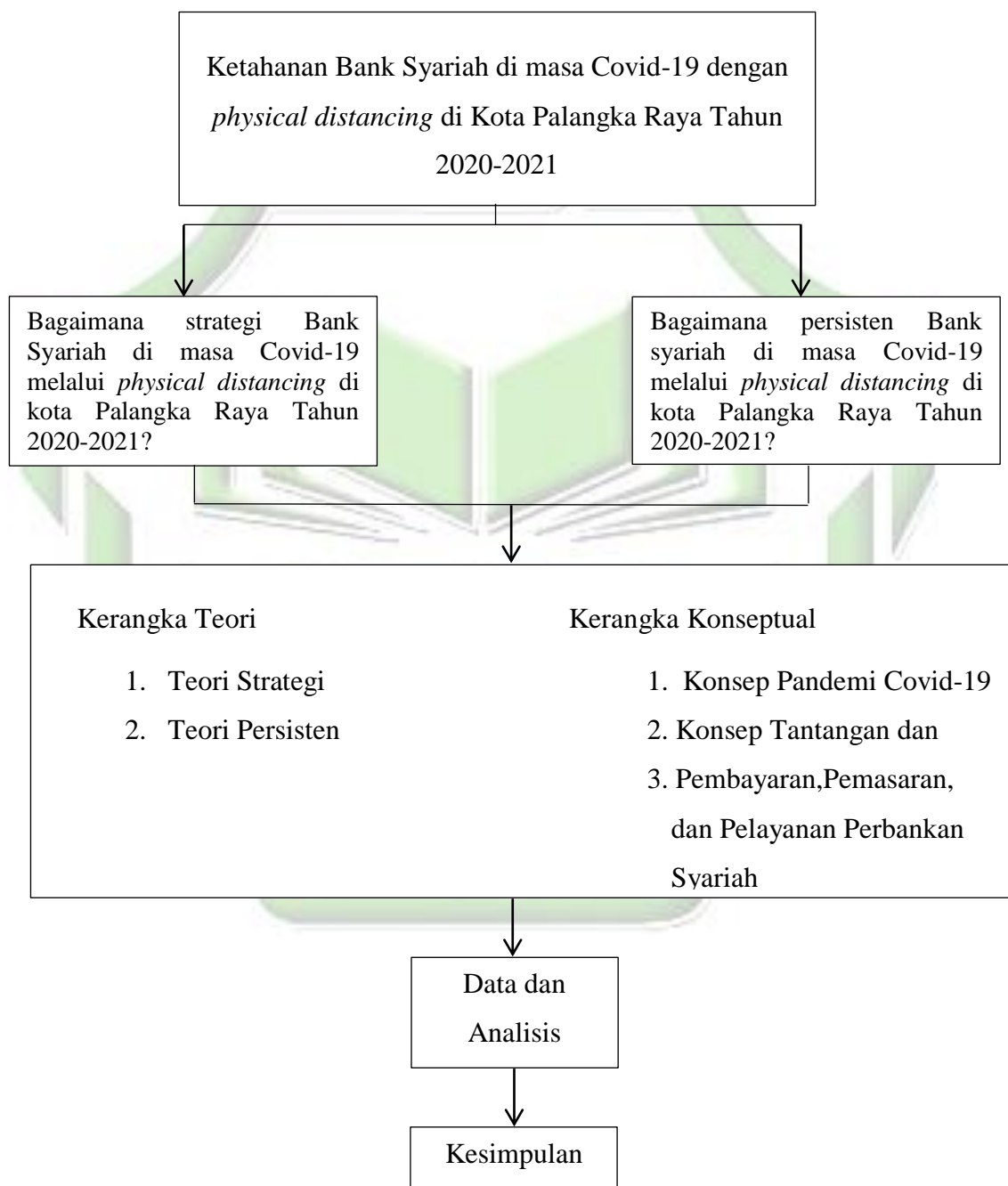
BAB V (Kesimpulan) Bab ini merupakan uraian akhir dari penelitian yang dilakukan. Bab ini terbagi atas bagian kesimpulan dan saran dari penulis.

---

<sup>79</sup> Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, h. 69.

## H. Kerangka Pikir

Untuk lebih jelasnya proses penelitian dengan judul Ketahanan Bank Syariah di masa Covid-19 dengan *physical distancing* di Kota Palangka Raya. bisa dilihat sebagaimana kerangka pikir tersebut :





## BAB IV

### PEMBAHASAN STRATEGI DAN PERSISTENSI

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Palangka Raya

Provinsi Kalimantan tengah dengan ibu kota Palangka Raya terletak antara 0°45' lintang utara s.d 3°30' lintang selatan dan 111° s.d 116° bujur timur. Provinsi Kalimantan Tengah merupakan provinsi terluas kedua di Indonesia setelah provinsi Papua dengan luas wilayah mencapai 153.564 Km<sup>2</sup>. Provinsi Kalimantan Tengah memiliki 11 (sebelas) sungai besar dan tidak kurang dari 33 (tiga puluh tiga) sungai kecil/anak sungai keberadaannya menjadi salah satu ciri khas provinsi Kalimantan Tengah, adapun sungai barito dengan panjang mencapai 900 km memiliki kedalaman mencapai 8 m, merupakan sungai terpanjang di Kalimantan Tengah sehingga dapat dilayari 700 Km.<sup>80</sup>

Terbentuknya provinsi Kalimantan Tengah melalui proses yang cukup panjang sehingga mencapai puncaknya pada tanggal 23 Mei 1957 dan dikuatkan dengan Undang-Undang Darurat Nomor 10 tahun 1957 yaitu tentang pembentukan daerah swatantra tingkat I Kalimantan Tengah. Sejak saat itu provinsi Kalimantan tengah resmi sebagai daerah otonom sekaligus sebagai hari jadi provinsi Kalimantan Tengah. Sedangkan tiang pertama pembangunan kota Palangka Raya di lakukan oleh Presiden Republik Indonesia Soekarno pada tanggal 17 Juli 1957 dengan ditandai

---

<sup>80</sup>Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan tengah, *Kondisi Daerah*  
<https://dishut.kalteng.go.id/page/37/> (Online 29 Maret 2020 pukul 08.43)

peresmian monument tugu Ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah di pahandut mempunyai makna :<sup>81</sup>

- a. Angka 17 melambangkan hikmah proklamasi kemerdekaan republik Indonesia
- b. Tugu api berarti api tak kunjung padam, semangat kemerdekaan dan membangun
- c. Pilar yang berjumlah 17 berarti senjata untuk berperang
- d. Segi lima bentuk tugu melambangkan Pancasila mengandung makna ketuhanan yang maha esa kemudian berdasarkan undang-undang nomor 21 tahun 1958 ibu kota provinsi yang dulunya pahandut berganti nama dengan Palangka Raya

Sejarah pembentukan Pemerintahan Kota Palangka Raya merupakan bagian integral dari pembentukan Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan Undang-Undang Darurat Nomor 10 Tahun 1957, lembaran Negara Nomor 53 berikut penjelasannya (Tambahan Lembaran Negara Nomor 1284) berlaku mulai tanggal 23 Mei 1957, yang selanjutnya disebut Undang-Undang Pembentukan Daerah Swatantra Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 1958, Parlemen Republik Indonesia tanggal 11 Mei 1959 mengesahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959, yang menetapkan pembagian provinsi Kalimantan Tengah dalam 5 (lima) Kabupaten dan Palangka Raya sebagai Ibukotanya. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959

---

<sup>81</sup> Pemerintah Kota Palangka Raya, *Sejarah kota Palangka Raya*  
<https://palangkaraya.go.id/>(Online 29 Maret 2021 pukul 13.21 WIB)

dan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia tanggal 22 Desember 1959 Nomor : Des. 52/12/2-206, maka ditetapkanlah pemindahan tempat dan kedudukan Pemerintah Daerah Kalimantan Tengah dari Banjarmasin ke Palangka Raya terhitung tanggal 20 Desember 1959. Selanjutnya, Kecamatan Kahayan Tengah yang berkedudukan di Pahandut secara bertahap mengalami perubahan dengan mendapat tambahan tugas dan fungsinya, antara lain mempersiapkan Kotapraja Palangka Raya.<sup>82</sup>

## **2. Bank Syariah Indonesia**

### **a. Sejarah Berdirinya PT Bank Syariah Indonesia**

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi beroperasi pada 1 februari 2021. BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (merger) tiga bank syariah dari himpunan bank milik Negara (Himbara), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM) dan PT Bank BNI Syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional.

Pada 1 februari 2021 yang bertepatan dengan 19 jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan

---

<sup>82</sup> Pemerintah Kota Palangka Raya, *Sejarah kota Palangka Raya* <https://palangkaraya.go.id/> (Online 29 Maret 2021 pukul 13.48 WIB)

kelebihan dari ketiga bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah ini diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional.

Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan bank syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan lil'Alamin*).<sup>83</sup>

Sebelumnya juga kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada tanggal 12 Oktober 2020 mengumumkan secara resmi bahwa telah dimulai proses *merger* tiga bank umum syariah anak usaha bank BUMN dan ditargetkan selesai pada bulan februari 2021. Beberapa pertimbangan yang mendorong proses merger disampaikan menteri BUMN Erick Thoir, antara lain pemerintah melihat bahwa penetrasi perbankan syariah di Indonesia sangat jauh ketinggalan dibandingkan dengan bank

---

<sup>83</sup> Bank Syariah Indonesia, *Sejarah Perusahaan*, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/> (Online 25 Maret 2021 09.00 wib)

konvensioanl. Disamping itu, pemerintah melihat peluang bahwa merger ini bisa membuktikan sebagai Negara dengan mayoritas muslim punya bank syariah kuat secara fundamental. Bahkan, presiden Joko Widodo mempertegas lagi bahwa pembentukan bank syariah merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memperkuat industry keuangan syariah di Indonesia. Salah satu visi yang diemban BSI adalah menjadi bank syariah berskala dunia, yaitu target untuk masuk dalam peringkat 10 besar bank syariah dunia dengan nilai kapitalisasi besar pada 2025.

#### b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Adapun visi dan Misi Bank Syariah Indonesia yaitu :<sup>84</sup>

##### Visi :

Meciptakan Bank syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

##### Misi :

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

Melayani >20 Juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025”

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

---

<sup>84</sup> Bank Syariah Indonesia, *Visi dan Misi*, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/> (Online 25 Maret Pukul 09.18 Wib)

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kerja

c. Karakteristik Bank Syariah Indonesia

Adapun beberapa karakteristik dari Bank Syariah Indonesia ialah:

- 1) Kehadiran BSI ini sebagai hasil dari merger ketiga bank syariah milik BUMN (BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan BRI Syariah), untuk membuka peluang bank syariah menjadi Bank Operasional (BO I).
- 2) Mendorong hadirnya bank syariah skala besar yang dapat bersaing di pasar nasional dan global sesuai dengan cita-cita pembentukannya.
- 3) Meningkatkan stabilisasi ekonomi UMKM dan berperan dalam Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN).

### 3. Bank Muamalat Indonesia

a. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

Berdasarkan akta no 1 tanggal 1 November 1991 masehi atau 24 rabiul akhir 1412 H, dibuat dihadapan Yudho Paripurna, S.H, Notaris di Jakarta. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “ Bank Muamalat Indonesia” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh menteri kehakiman republik Indonesia dengan surat keputusan No C2-2413.



HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor pengadilan negeri Jakarta pusat pada 30 maret 1992 dibawah No. 970/serta diumumkan dalam berita Negara republik Indonesia no 34 tanggal 28 april 1992 tambahan no.1919A.

Bank Muamalat Indonesia didirikan atas gagasan dari majelis Ulama Indonesia (MUI). Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah republic Indonesia, sehingga pada 1 mei 1992 atau 27 syawal 1412 H, Bank muamalat indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada tanggal 27 oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai bank devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).<sup>85</sup>

b. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Adapun visi dan misi Bank Muamalat Indonesia adalah :<sup>86</sup>

Visi :

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank diindonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

Misi :

---

<sup>85</sup> Bank Muamalat Indonesia, *Profil Bank Muamalat*, <https://www.bankmuamalat.co.id/> ( Online 25 Maret 2021, pukul 07.00 wib)

<sup>86</sup> Bank Muamalat Indonesia, *Tentang Muamalat Visi Misi*, <https://www.bankmuamalat.co.id/> ( Online 25 Maret 2020, Pukul 07.05 wib)

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

#### 4. Gambaran Subjek Penelitian

**Tabel 4.1**

##### **Subjek Penelitian**

No	Nama	Bank	Jabatan	Posisi dalam Penelitian
1	AF	BSI KC 01	<i>Customer Service</i>	Narasumber
2	EY	Bank Muamalat Indonesia	<i>RM Financing</i>	Narasumber
3	SU	BSI KC 02	<i>Customer Service</i>	Narasumber
4	AM	BSI KC 03	<i>Customer Service</i>	Narasumber
5	AV	BSI KC 01	Nasabah	Informan
6	NK	Bank Muamalat Indonesia	Nasabah	Informan
7	SA	BSI KC 02	Nasabah	Informan
8	TY	BSI KC 03	Nasabah	Informan

*Dibuat oleh peneliti*

#### **B. Pemaparan Data**

Sebelum memaparkan penelitian ini, peneliti terlebih dahulu memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) setelah

mendapatkan surat tebusan tersebut peneliti menyampaikan surat izin penelitian kepada Dinas Penanaman Modal Kota Palangka Raya dan Pelayanan Satu Pintu Kota Palangka Raya, kemudian mendapatkan surat izin penelitian tersebut peneliti langsung terjun kelapangan melakukan penggalan data. Peneliti melakukan penelitian mengenai Ketahanan Bank Syariah dimasa Covid-19 dengan *physical distancing* di Kota Palangka Raya dengan teknik wawancara observasi dan dokumentasi mendapatkan hasil apa yang diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua rumusan masalah dan terdapat beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan seputar Ketahanan Bank syariah di masa Covid-19 dengan *physical distancing* di kota Palangka Raya Tahun 2020-2021. Ada dua subjek yaitu Narasumber dan Informan, subjek yang ditetapkan berdasarkan *Purposive Sampling*. Peneliti memaparkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan apa adanya sebagai berikut :

# **1. Strategi Bank Syariah di masa Covid-19 melalui *physical distancing* di kota Palangka Raya**

## **a. Bank Syariah Indonesia KC 01**

Berdasarkan rumusan masalah pertama pada penelitian ini yaitu Bagaimana strategi Bank Syariah di masa Covid-19 melalui *physical distancing* di kota Palangka Raya, maka dari itu peneliti melakukan teknik wawancara sesuai format wawancara yang di buat oleh peneliti. Berikut wawancara peneliti dengan karyawan atau *Customer Service*.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung mengenai bagaimana kondisi perbankan syariah saat ini jadi kondisi perbankan

syariah saat ini sangat berubah drastis sejak terjadinya pandemi Covid-19 seperti kebijakan *work from home* yaitu karyawan bekerja dari rumah saja, bonus karyawan juga menurun yang awalnya 10x lipat menjadi 5x lipat saja hingga terjadi pengurangan karyawan seperti sales karena tidak bekerja sesuai target karena susahny mencari nasabah, maka dari itu kondisi perbankan saat ini sangat sulit. Sebagaimana beliau menjelaskan:

Kondisi awal perbankan syariah sangat berubah drastis sejak awal covid bulan maret 2020, kebijakan awal *work from home* (WFH) terkadang 60% , kalau misalkan laba sangat rugi seperti pada awal 2020 sebenarnya rencana awal bonus menjadi 10x lipat tapi karena covid cuman 5x lipat saja karena turun bisnis. Kasian bagian sales karena tidak sesuai target dan juga pengurangan sales jadi itu dampak corona ini jadi serba sulit, tempat duduk juga dijarak kerja juga sangat sulit. Kondisinya saat ini sakit.<sup>87</sup>

Kemudian apakah perbankan syariah mengikuti POJK tentang kebijakan stimulus sektor perbankan yang dikeluarkan pada masa Covid-19 oleh otoritas jasa keuangan (OJK), BSI KC 01 ini menerapkan tentang restrukturisasi pembiayaan, seperti perpanjangan waktu, pengurangan angsuran pokok setiap bulan tanpa mengurangi jumlah pokok yang harus dibayar, pengurangan angsuran margin/ujrah bagi hasil, penambahan fasilitas pembiayaan, pemberian *grace period* baik dengan cara penundaan pembayaran pokok, pengurangan angsuran margin/bagi hasil/ ujroh maupun kombinasi keduanya, proses restrukturisasi juga memperhatikan prinsip kehati-hatian karena menyimpan berbagai resiko, banyak juga kebijakan yang pada masa

---

<sup>87</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya Tanggal 22 Maret 2021

pandemi Covid-19 ini yang membuat karyawan BSI KC 01 kesulitan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam proses restrukturisasi ini.

Sebagaimana beliau menjelaskan :

BSI KC 01 menerapkan dan memberikan beberapa pilihan kepada nasabah untuk melakukan restrukturisasi pembiayaan, antara lain: Perpanjangan jangka waktu, Pengurangan angsuran pokok setiap bulan tanpa mengurangi jumlah pokok yang harus dibayar, Pengurangan angsuran margin/ujrah/bagi hasil, Penambahan fasilitas pembiayaan (hanya bagi nasabah *eksisting* dengan syarat dan tujuan pemberian dana adalah untuk memperbaiki kondisi nasabah), Pemberian grace period baik dengan cara penundaan pembayaran pokok, pengurangan angsuran margin/bagi hasil/ujroh maupun kombinasi keduanya. Proses restrukturisasi memperhatikan prinsip kehati-hatian karena menyimpan berbagai resiko di kemudian hari. Banyaknya kebijakan yang harus diterapkan di masa Covid-19 ini membuat karyawan BSI KC 01 Syariah kantor cabang Palangka Raya cukup kesulitan untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam proses restrukturisasi. Kebijakan WFH, *social distancing*, dan PSBB tentunya membuat operasional BSI KC 01 Syariah tidak berjalan seperti biasanya.<sup>88</sup>

Kemudian menanyakan bagaimana pengaruh pandemi Covid-19 pada perbankan syariah, ternyata pengaruh nya seperti nasabah ingin menabung berkurang akan tetapi banyak nasabah yang ingin melakukan restrukturisasi pembiayaan hingga pada tanggal 28 juli 2020 ada 184 orang yang sudah di setuju dengan total pembiayaan nominal 41 Miliar yang diringankan. Untuk saat ini belum diketahui jumlah nya karena laporannya hingga 28 juli 2020 saja, adapun bentuk restrukturisasinya seperti pengurangan angsuran dalam satu tahun pertama akan tetapi harganya tetap. Sebagaimana beliau menjelaskan :

Ada berpengaruh pada nasabah ingin menabung jelas berkurang cuman banyak yang melakukan restrukturisasi pembiayaan, pada

---

<sup>88</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021



tanggal 28 juli 2020 ada 184 orang yang sudah di acc mengajukan restrukturisasi nominalnya 41 Miliar, total pembiayaan 41 Miliar minta diringankan itu baru sampai juli 2020 untuk sekarang masih belum tahu lagi soalnya laporannya sampai 28 juli 2020 saja, bentruk restrukturisasinya satu tahun pertama missal angsurannya 10 juta dikurangin menjadi 5 juta baru tahun kedua menjadi 10 juta tahun ketiga menjadi 15 juta cuman harganya tetap.<sup>89</sup>

Kemudian menanyakan apa saja strategi perbankan syariah dimasa Covid-19 maka dari itu strategi BSI KC 01 (Ex BNI Syariah) adalah melakukan restrukturisasi pembiayaan ini strategi penyelamatan pembiayaan selain itu ada strategi layanan pada masa pandemi ini seperti menggunakan pembatas kaca dan juga saat menjelaskan kepada nasabah secepat mungkin agar tidak terlalu lama berkontak dengan nasabah dan ada juga karyawan yang menelpon nasabah pembiayaan menawarkan apakah ingin melakukan restrukturisasi atau tidak, sebagaimana beliau menjawab:

BNI Syariah melakukan restrukturisasi pembiayaan. Restrurisasi pembiayaan ini salah satu strategi penyelamatan pembiayaan. Upaya dari pihak perbankan untuk mmemperbaiki keadaan perekonomian, selain itu strategi layanan menggunakan akrilik atau pembatas kaca dan dari *customer service* ini seharusnya menjelaskan sejelas jelasnya pada masa covid ini tidak diperbolehkan lagi harus cepat-cepat agar tidak terlalu lama dengan nasabah standar 15 menit membuka rekening tapi sekarang kalo bisa cepat ya cepat seminimal mungkin dan tidak terlalu lama kontak dengan nasabah. Yang bekerja di kantor menelpon nasabah dan menawarkan pembiayaan apakah ingin di restrukturisasi atau tidak.<sup>90</sup>

Selanjutnya, apa saja strategi yang belum terealisasi pada masa pandemi saat ini, adapun strategi yang belum adalah digitalisasi

---

<sup>89</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

<sup>90</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021



awalnya ingin pembukaan rekening dan bagian teller itu tidak ada lagi semuanya mesin hanya *customer service* saja yang melayani nasabah tapi belum terealisasi, sebagaimana beliau menjelaskan :

Awalnya ingin digitalisasi semuanya seperti pembukaan rekening dan rencananya teller itu tidak ada lagi dan semuanya mesin saja sisa *customer service* saja yang melayani nasabah akan tetapi belum terealisasi.<sup>91</sup>

Kemudian apa saja produk perbankan syariah yang dapat ditawarkan kepada nasabah dan menjadi andalan di masa Covid-19, produk andalan BSI KC 01 ini adalah restrukturisasi karena karyawan yang bekerja dirumah (WFH) ini juga pekerjaannya dengan menelpon nasabah tidak perlu mencari nasabah akan tetapi nasabah yang ada membayar tepat waktu dan lancar pembayarannya, jika ingin mengajukan pembiayaan lebih ketat karena tidak semua nasabah bisa dikarenakan pandemi Covid-19 ini jadi yang bisa hanya nasabah yang mempunyai penghasilan tetap seperti PNS atau pegawai swasta yang top 100 dan juga yang gajahnya masuk ke BSI KC 01 jadi langsung terpotong direkening tersebut, Sebagaimana beliau menjelaskan :

Restrukturisasi menjadi andalan karena karyawan yang *work from home* pun ini pekerjaannya dengan menelpon nasabah, dan tidak perlu mencari nasabah yang mau pembiayaan asalkan nasabah yang ada agar membayar tepat waktu dan lancar pembayarannya. Sekarang lebih ketat dulu semua nasabah bisa diberikan pembiayaan sekarang berubah dikarenakan pandemi jadi yang bisa diberikan pembiayaan cuman PNS atau pegawai swasta yang top 100, sekarang lebih parah harus gajahnya masuk di bank syariah Indonesia ketika gaji langsung terpotong di rekening tersebut.<sup>92</sup>

---

<sup>91</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

<sup>92</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

Adapun perbedaan *banking hall* perbankan syariah sebelum dan saat terjadi Covid-19, adapun perbedaannya ialah BSI KC 01 menerapkan sesuai protokol kesehatan yang dibuat oleh pemerintah seperti memakai masker, menjaga jarak dan mencuci tangan dan di *banking hall* juga memakai sarung tangan, dan kursi yang diberi tanda silang agar setiap nasabah ada jarak, kursi didepan *customer service* pun awalnya dua menjadi satu. Sebagaimana beliau menjelaskan :

Berbeda, sesuai protokol kesehatan menjaga jarak memakai masker dan mencuci tangan, sebelum masuk ke dalam diwajibkan mencuci tangan dan harus memakai masker kursi di depan *customer service* biasanya dua sekarang menjadi satu.<sup>93</sup>

Ada tantangan perbankan syariah di masa Covid-19, tantangannya pada *customer service* ini adalah harus mencapai target yang awalnya sehari bertransaksi 15 orang akan tetapi pada saat ini karena pandemi Covid-19 menjadi 6 hingga 7 orang saja karena nasabahnya juga terbatas di *banking hall* mengakibatkan menurun sebelumnya bisa bertransaksi sehari 20 bahkan 25 nasabah, Sebagaimana beliau menjelaskan :

Tantangannya harus mencapai target akan tetapi nasabah dibataskan karena pandemi ini kalau *customer service* sehari harus transaksi 15 orang targetnya jika teller harus 120, pada saat pandemi sangat menurun menjadi 6 atau 7 dulu sebelum pandemi bisa 20 bahkan 25 nasabah.<sup>94</sup>

Kemudian apakah pihak perbankan memiliki protokol kesehatan khusus yang berkaitan dengan karyawan maupun nasabah, adapun

---

<sup>93</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

<sup>94</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

*protokol* kesehatan khusus pihak bank adalah memakai pembatas kaca sebagai pembatas nasabah dengan karyawan *customer service* maupun teller, memakai masker, sarung tangan dan seharusnya juga memakai *faceshild* akan tetapi susah bernafas, sebagaimana beliau menjelaskan :

Pada BSI KC 01 memakai pembatas kaca/aklirik sebagai pembatas nasabah dengan karyawan *customer service* amupun teller, memakai masker dan memakai sarung tangan,seharusnya memakai *faceshild* akan tetapi susah bernafas kalo aku.<sup>95</sup>

Kemudian apakah ada kendala saat menerapkan *physical distancing* di area *banking hall*, ternyata memiliki kendala seperti ada nasabah yang sudah tua datang kursi yang seharusnya satu akan tetapi karena sudah tua maka ada anaknya yang menemani yang menyebabkan dua kursi di *customer service*, Sebagaimana beliau menjelaskan :

Banyak kendala, kadang ada nasabah haji orang tua datang kursi satu akan tetapi nasabah tidak mengurus sendiri jadi ada anaknya sehingga kursi di depan *customer service* menjadi dua seharusnya standar hanya satu saja, sia sia ai jadinya. Jika banyak nasabah ketentuan dari pihak bri syariah di arahkan ke I chanel mau membuka rekening melalui online setor melalui atm intinya tidak penuh juga di arahkan.<sup>96</sup>

Kemudian kapan diterapkannya *physical distancing* pada bank syariah, penerapan *physical distancing* paa BSI KC 01 pada tanggal 26 Mei 2020, Sebagaimana beliau menjelaskan :

Pada tanggal 26 Maret 2020.<sup>97</sup>

---

<sup>95</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

<sup>96</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

<sup>97</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

Bagaimana pihak perbankan syariah mengatasi nasabah yang mengabaikan protokol kesehatan dan *physical distancing*, adapun cara mengatasinya adalah pihak bank telah menyediakan masker dan ketika ingin masuk ke area *banking hall* maka wajib memakai masker ketika nasabah tidak mempunyai masker maka ada disediakan masker.

Sebagaimana beliau menjelaskan :

Kami menyediakan masker jadi kalau nasabah ada tidak memakai masker kami beri masker, satpam selalu mengingatkan sebelum masuk ke area *banking hall*.<sup>98</sup>

b. Bank Muamalat Indonesia

Berdasarkan rumusan masalah pertama pada penelitian ini yaitu bagaimana strategi Bank Syariah di masa Covid-19 melalui *physical distancing* di kota Palangka Raya, maka dari itu peneliti melakukan teknik wawancara sesuai format wawancara yang di buat oleh peneliti. Berikut wawancara peneliti dengan karyawan RM *Financing* di Bank Muamalat.

Peneliti melakukan wawancara secara langsung mengenai bagaimana kondisi perbankan syariah saat ini jadi pada saat ini perbankan syariah lagi menurun seperti penurunan dari dana pihak ketiga (DPK) pada masa pandemi Covid-19 ini imbasnya juga pada karyawan yang banyak di PHK serta gaji tunjangan yang dihilangkan hanya gaji pokok saja maka dari itu daya simpan masyarakat menjadi kurang, pada bank muamalat menerapkan pembiayaan yang bersifat

---

<sup>98</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

*back to back* artinya tidak menggunakan fix asset akan tetapi lebih ke beragunan tunai berupa deposito atau agustero, sebagaimana beliau menjelaskan :

Kondisi saat ini secara global bukan hanya perbankan syariah memang lagi turun, ada penurunan dari dpk atau dana pihak ketiga ataupun pembiayaannya, kalau dari ekonominya ada penurunan karena daya simpan masyarakat kurang, dan juga imbasnya ada karyawan yang di PHK gaji tunjangan dihilangkan hanya digaji pokok maka dari itu mereka saving di perbankan itu agak kurang itu dari segi pendapatan bank dari pihak ketiga atau dana masyarakat. Untuk secara pembiayaan juga mengalami penurunan banyak beberapa bank menghentikan sementara beberapa pembiayaannya. Sama seperti di bank muamalat lama pembiayaan tidak jalan mulai baru ini saja jalan lagi dan itu pun pembiayaan yang bersifat *back to back* artinya bukan menggunakan fix asset tapi lebih beragunan tunai bisa berupa deposito dan agustero.<sup>99</sup>

Peneliti kemudian bertanya lagi bagaimana peran perbankan syariah bagi perekonomian daerah maupun nasional, bank muamalat berusaha memfasilitasi kebutuhan masyarakat seperti pada pelayanannya dan selalu support beberapa yayasan seperti di bank Muamalat sendiri ada pembayaran gaji karyawan tetap dilayani tanpa terpengaruh Covid-19 jika diharuskan bertatap muka maka tetap mengedepankan protokol kesehatan, sebagaimana beliau menjelaskan :

Kita itu berusaha memfasilitasi kebutuhan masyarakat baik itu dari segi jasa pelayanan keuangan. Untuk ekonomi selalu support ada beberapa yayasan juga yang ke bank khususnya di bank muamalat untuk pembayaran gaji karyawan maupun gurunya tetap dilayani tanpa terpengaruh Covid-19 kita mengurangi tatap muka secara langsung biasa sih kita via zoom atau kalau harus ketemu empat mata tetap prosedur kita jalankan.<sup>100</sup>

<sup>99</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>100</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021



Kemudian apakah perbankan syariah mengikuti POJK tentang kebijakan stimulus sektor perbankan yang dikeluarkan pada masa Covid-19 oleh OJK, bank Muamalat masih belum melakukan pembiayaan itu mengikuti kebijakan pusat jika ingin menerapkan pembiayaan maka harus melakukan pencadangan uang lebih besar apabila pembiayaan 1 M maka pencadangan uang juga 1 M agar jika terjadi permasalahan dikemudian hari, saat ini juga bank muamalat perekonomiannya belum stabil masih ada kekhawatiran jika nasabah gagal bayar dan pada akhirnya selain membuat bank rugi nasabah juga rugi, kalau untuk dilelang mencari pembeli juga susah di saat pandemi Covid-19 saat ini, sebagaimana beliau menjelaskan :

Itu kebijakan dari pusat kita jangan dulu memberikan pembiayaan karena kalau memberikan pembiayaan kita harus ada pencadangan keuangan kalau misalkan pembiayaan 1 M harus mempunyai cadangan berapa M supaya kita menutupi kalau terjadi sesuatu kemudian untuk saat ini ekonomi kita belum stabil ada kekhawatiran juga orang-orang pada gagal bayar akhirnya kita dari pihak bank rugi dan dari nasabah juga rugi, kalau asset kita sangat menghindari nih untuk penarikan jaminan, kalau kita lelang punnyari pembeli susah saat ini karena semua orang saat ini *saving*.

<sup>101</sup>

Bagaimana pengaruh pandemi covid-19 pada perbankan syariah, adapun pengaruh pandemi ini membuat penurunan daya simpan masyarakat, sebagaimana beliau menjelaskan :

Pengaruh pandemi imbasnya sangat besar penurunan daya simpan masyarakat berkurang pembiayaan yang berjalan pun ada usaha yang terkena imbas seperti rumah makan yang mengalami penurunan omset, kalau mereka minta restrukturisasi pembiayaan

---

<sup>101</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021



meminta pengurangan angsuran atau meminta jangka waktu bisa di bantu sesuai aturan pusat.<sup>102</sup>

Apa saja strategi bank syariah khususnya di bank muamalat pada saat Covid-19, bank muamalat strateginya dengan mendekati Muhamadiyah memberikan *red* karpet atau memberikan kemudahan jika ingin mengajukan pembiayaan. Selain itu juga bank muamalat sedang gencar melakukan digital *banking* seperti QRIS dan aplikasi bank muamalat sendiri seperti Muamalat Din. Sebagaimana beliau menjelaskan :

Kalau di bank muamalat sangat mendekati Universitas Muhamadiyah jadi kita memberikan red karpet istilahnya jadi kita berkerjasama dari PT Muhamadiyah dengan bank muamalat, jika ingin pengajuan pembiayaan akan kita lebih permudah jadi memang sasaran kita pembiayaan ke arah sana dulu kalau kemasyarakatan kita agak khawatir takut mampu bayar atau tidak karena masa seperti ini. Kalau muhamadiyah organisasinya kuat mereka dasar hukum nya juga kuat dan jelas peruntukan pembiayaan penambahan gedung pembangunan gedung baru bisa kita biayai. Khususnya pada bank muamalat makanya saat ini seperti dipusat memberikan istilahnya Islami bisnis, lebih membantu ke layanan yayasan yang Islamic maka itu kita meberikan kerjasama yang sama sama menguntungkan dan sedang gencar menggunakan digital banking seperti QRIS, menggunakan non tunai di aplisiasi muamalat dien pembayaran via online serba bisa itu salah satu cara kita kepada nasabah.<sup>103</sup>

Kemudian apakah strategi yang belum terealisasi pada masa pandemi Covid-19, pada bank muamalat yang belum terealisasi adalah pembiayaan KPR iB Muamalat dan dalam waktu dekat akan segera dibuka karena lama tidak memberikan fasilitas pembiayaan kepada

<sup>102</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>103</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

nasabah karena untuk saat ini pembiayaan yang menggunakan asset di tiadakan untuk sementara. Sebagaimana beliau menjelaskan :

Kita seharusnya jalan pembiayaan seperti KpR itu mungkin dalam beberapa bulan kedepan maka akan dibuka kembali sudah lama kita tidak ada belum memberikan fasilitas pembiayaan seperti kpr multiguna pokoknya yang pembiayaan menggunakan asset kita stop dulu kecuali yang beragunan tadi seperti deposito maupun giro.<sup>104</sup>

Jika terdapat strategi yang belum di realisasikan, apakah strategi itu tetap digunakan atau dikembangkan, strategi tersebut bank muamalat masih menunggu arahan dari pusat, sebagaimana beliau menjawab :

Tetap akan digunakan sambil menunggu arahan dari pusat.<sup>105</sup>

Apa saja produk perbankan syariah yang dapat ditawarkan kepada nasabah dan menjadi andalan di masa Covid-19, pada bank muamalat lebih ke digital banking bank muamalat sendiri seperti aplikasi digital Muamalat Din karena dengan aplikasi tersebut bisa mengakses apa aja dan menempatkan deposito, sebagaimana beliau menjelaskan :

Kalau kita lebih perbankan syariah secara umum lebih ke digital banking maksudnya dalam smartphone kita bisa mengakses apa saja penempatan deposito juga bisa melalui aplikasi muamalat dienn.<sup>106</sup>

Peneliti kemudian bertanya, bagaimana perbedaan kondisi *banking hall* perbankan syariah sebelum dan saat terjadi Covid-19, bank muamalat memberikan jarak tempat duduk di *banking hall* dengan memberikan tanda berarti tidak boleh diduduki oleh nasabah dan

---

<sup>104</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>105</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>106</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

meberikan fasilitas tempat cuci tangan sebelum masuk *banking hall* semua sesuai protokol kesehatan, sebagaimana beliau menjelaskan :

Untuk tempat duduk kita berikan jarak sebelum memasuki *banking hall* di periksa dulu suhu tubuhnya kemudian tempat cuci tangan ada sesuai protokol kesehatan.<sup>107</sup>

Apakah tantangan yang dihadapi perbankan syariah di masa covid 19, yang menjadi tantangan adalah mencari nasabah sebagai dana pihak ketiga karena kalau dipalangka Raya sulit untuk mendapatkannya, jika di daerah sampit dan Pangkalanbun tidak sulit mendapatkan nasabah karena perputaran ekonominya bagus diakibatkan ada perusahaan sawit dan batu bara, bank muamalat pun juga mendekati yayasan agar bisa bertahan saat ini. Sebagaimana beliau menjelaskan :

Di saat seperti ini berusaha mencari sebanyak banyaknya dana pihak ketiga jadi itulah PR semua bank saat ini apalagi untuk dipalangka raya saat ini beda dengan di sampit dan pangkalanbun, kalau disana perputaran ekonominya sangat bagus karena disana banyak perusahaan sawit dan juga batu bara. Kalau di palangkaraya untuk mencari dana pihak ketiga agak sulit kecuali mendekati yayasan yang masih bisa bertahan seperti saat ini.<sup>108</sup>

Kemudian, apakah ada kendala saat menerapkan *physical distancing* di area *banking hall*, bank muamalat mengalami kendala pada saat pembayaran Universitas Muhamadiyah karena banyak mahasiswa yang bayar waktu terakhir pembayaran maka dari itu penuh area *banking hall*. Namun Pihak bank tetap melayani dengan baik dan sesuai protokol kesehatan, sebagaimana beliau menjawab :

---

<sup>107</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>108</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

Kemarin ada kendala itu pembayaran spp kampus muhamadiyah, kami menyarankan dari jauh jauh hari akan tetapi kampus mempunyai tenggang waktunya, maka dari itu membeludak disini kemarin penuh. Karena kita melayani bukan menentukan bayar kapan kalau mereka mau bayar kita sebagai pemberi jasa ya harus melayani nasabah. Tetap sesuai protokol dan kita kembalikan lagi kepada nasabahnya.<sup>109</sup>

Peneliti kemudian bertanya, apakah pihak perbankan syariah memiliki protokol kesehatan khusus yang berkaitan dengan karyawan maupun untuk nasabah, pada karyawan bank muamalat menerapkan protokol kesehatan dan juga pusat ada menyediakan assessment yang harus di isi oleh semua karyawan jika hasilnya merah maka karyawan tidak diperbolehkan untuk masuk kantor dan berkerja di rumah saja (WFH) dan dilaporkan ke atasan. Karyawan bank muamalat juga jika tidak ada indikasi sakit maka tidak *work from home* (WFH). Jika untuk vaksin juga langsung dari pusat di minta data keluarga lengkap untuk vaksin akan tetapi tidak dipaksa yang bersedia saja yang mengisi data jika tidak ingin divaksin harus ada alasan yang mendasar seperti istri yang bekerja diperusahaan yang telah mengikuti vaksin juga. Sebagaimana beliau menjelaskan :

Untuk *protokol* kesehatan karyawan tidak ada menerapkan jadi kita terintegrasi juga dengan sistem perbankan dipusat, tiap hari harus mengisi assisment jadi kita ada merasa sakit atau apa disitu jadi kalau hasilnya red kita tidak diperkenankan untuk masuk kantor, langsung *work from home* akan tetapi lapor kepada atasan. Tapi mungkin tidak semua bank seperti itu, kalau di bank muamala seperti itu, Tidak ada wfh kalau tidak ada indikasi sakit tapi kebanyakan tidak wfh. Kalau bagian teller belum ada wfh juga, kalau untuk vaksin langsung dari pusat ada mengisi assessment di aplikasi dari perusahaan diminta data keluarga akan tetapi

---

<sup>109</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

perusahaan tidak memaksakan jika harus divaksin, kalau bersedia baru diisi data tersebut kalau memilih tidak harus ada alasan mendasar misalnya istri kerja di perusahaan yang telah mengikuti vaksin juga. Tetap ada pilihannya divaksin atau tidak.<sup>110</sup>

Peneliti kemudian bertanya sejak kapan diterapkannya *physical distancing* pada bank syariah, pada bank muamalat sudah menerapkan *physical distancing* dimulai sejak ada himbauan pemerintah selain itu juga karyawan bank tersebut tidak diperbolehkan keluar kota, sebagaimana beliau menjelaskan :

Mulai sejak ada himbauan pemerintah kita sudah langsung melakukan dan menerapkannya, pada bulan maret 2020, karyawan juga tidak disarankan keluar kota.<sup>111</sup>

#### c. Bank Syariah Indonesia KC 03

Pada BSI KC 03 ex BRI Syariah peneliti melakukan observasi dan dokumentasi, peneliti mendapatkan hasil bahwa BSI KC 03 menerapkan protokol kesehatan diawali dengan jika hendak masuk ke area *banking hall* terdapat tempat cuci tangan (wastafel) diwajibkan untuk mencuci tangan sebelum masuk juga di periksa suhu tubuh, ketika di area *banking hall* menerapkan *physical distancing* terdapat tanda di kursi yang tidak diperbolehkan untuk duduk agar berjarak kepada nasabah lain di karenakan *teller* dan *customer service* hanya ada satu maka nasabah lumayan lama untuk menunggu antrian dan selain itu juga pihak bri syariah menggunakan aklirik atau pembatas kaca sebagai pembatas *customer service* dan teller pada nasabah agar lebih

<sup>110</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>111</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021



aman setelah itu menyediakan *hand sanitizer* agar nasabah memakainya setelah melakukan transaksi. Disaat menunggu antrian juga nasabah dapat melihat pengumuman digital (Tv) pemberituannya agar mematuhi protokol kesehatan tersebut.

d. Bank Syariah Indonesia KC 02

Pada Bank Syariah Indonesia KC 02 peneliti melakukan teknik observasi dan dokumentasi, peneliti mendapatkan hasil bahwa pihak BSI KC 02 memasang banner pemberitahuan didepan pintu masuk agar selalu menjaga protokol kesehatan guna menghindari Covid-19, informasi operasional bank dan ketentuan yang harus dipatuhi nasabah jika ingin bertransaksi di bank. Pihak bank menyiapkan tempat cuci tangan (*wastafel*) ketika ingin memasuki area *banking hall* satpam pun mewajibkan nasabah untuk mencuci tangan sebelum masuk area *banking hall*. selain itu nasabah diwajibkan memakai masker dan jika tidak memakai masker maka dilarang untuk masuk di area *banking hall* nasabah juga menjaga jarak antara satu nasabah kepada nasabah lainnya dikarenakan mengikuti aturan area *banking hall* terdapat tulisan pemberitahuan agar nasabah melakukan *social distancing* dengan menjaga jarak guna meminimalisir resiko penularan virus Covid-19. Bank Syariah Indonesia KC 02 juga menyediakan *hand sanitizer* pada setiap pojok ruangan dan didepan meja teller juga *customer service* sehingga menambah keamanan dan kenyamanan nasabah maupun karyawan setelah melakukan berbagai aktivitas di area *banking hall*.



Dalam meyakinkan hasil wawancara peneliti menggunakan triangulasi yakni mengadakan perbandingan atau pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, peneliti menyajikan data wawancara kedua dengan subjek penelitian ada 4 orang informan adapun nasabah dari kedua bank syariah yaitu : BSI KC 01, 02, 03 dan Bank Muamalat Indonesia. Teknik yang digunakan dalam mengambil informan ini adalah *Purposive Sampling* yaitu peneliti menentukan sample berdasarkan syarat-syarat tertentu. Berikut hasil wawancara :

Peneliti menanyakan apakah mengetahui kebijakan apa yang dilakukan oleh perbankan syariah, beliau menjelaskan :

Ada beberapa yang saya ketahui seperti sebelum memasuki area bank diajarkan mencuci tangan dan bisa juga menggunakan *handsanitizer* kemudian adanya pengecekan suhu badan kemudian disaat memasuki bank adanya *physical distancing* kaya kursi yang dibatasi dibatasi dua atau satu kursi<sup>112</sup>

Menurut AV, ia mengetahui kebijakan bank syariah pada saat pandemi Covid-19 ini adalah jika ingin bertransaksi di area bank maka harus mengikuti protokol kesehatan seperti mencuci tangan sebelum memasuki area *banking hall* setelah itu pengecekan suhu tubuh oleh satpam kemudian adanya *sosial distancing* antara nasabah satu dan nasabah lainnya saat ingin antri.

Peneliti menanyakan bagaimana tanggapan nasabah terhadap kebijakan perbankan syariah pada saat masa pandemi, beliau menjelaskan :

---

<sup>112</sup> Wawancara dengan AV di Palangka Raya, Tanggal 2 April 2020

Tanggapan saya sudah sangat bagus hanya saja *handsanirizer* tidak ada dimeja *customer service* dan jika diteller ada disaat para nasabah setelah duduk harusnya disemprot disinfektan agar mencegah penularan covid-19<sup>113</sup>

Menurut AV, kebijakan bank syariah saat ini sudah bagus namun saat ia bertransaksi tidak menemukan *handzanitizer* di meja *customer service* dan *teller*, dan AV memberi saran jika setelah nasabah duduk maka seharusnya disemprot disinfektan untuk mencegah penularan Covid-19.

Kemudian, apakah nasabah mengalami kesulitan di saat adanya *physical distancing* pada *banking hall*, beliau menjelaskan :

Saya tidak mengalami kesulitan disaat *physical distancing* tetapi jika bank tersebut memiliki banyak sekali nomor antrian agak kesulitan karena harus menunggu diluar dan diluar itu panas seperti itu<sup>114</sup>

Menurut AV, ia tidak merasa kesulitan saat *physical distancing* akan tetapi saat antrian membeludak di area *banking hall* maka nasabah harus menunggu diluar karena tempat duduk penuh.

Peneliti menanyakan, Bagaimana harapan nasabah untuk perbankan syariah saat ini, beliau menjawab :

Perbankan syariah saat ini semoga kedepannya lebih baik lagi tetap pertahankan *protokol* kesehatannya dan jika boleh disediakan tenda didepannya agar tidak panas<sup>115</sup>

Menurut AV, Perbankan syariah saat ini semoga lebih baik dalam pelayanan sehingga jika nasabah penuh di area *banking hall* maka disediakan tenda diluar untuk menunggu antrian dan tetap melakukan *protokol* kesehatan.

---

<sup>113</sup> Wawancara dengan AV di Palangka Raya, Tanggal 2 April 2020

<sup>114</sup> Wawancara dengan AV di Palangka Raya, Tanggal 2 April 2020

<sup>115</sup> Wawancara dengan AV di Palangka Raya, Tanggal 2 April 2020

Peneliti menanyakan, apakah anda mengetahui kebijakan apa yang dilakukan oleh perbankan syariah, beliau menjelaskan :

Menurut saya selaku nasabah dalam hal kebijakan pihak perbankan sudah maksimal dalam melakukan proses dalam masa pandemi ini, misalnya saja nasabah saat pergi ke bank diwajibkan menggunakan masker, mencuci tangan sebelum masuk ke bank, di dalam bank pun kita duduknya wajib social distancing jadi pihak bank mengatur sebaik mungkin agar nasabah tetap mematuhi *protokol* kesehatan pada saat dalam bank.<sup>116</sup>

Menurut SA, ia mengetahui kebijakan bank syariah mandiri dan kebijakan tersebut sudah maksimal dalam melakukan *protokol* kesehatan pada masa pandemi ini.

Kemudian, apakah nasabah mengalami kesulitan di saat adanya *physical distancing* pada *banking hall*, beliau menjelaskan :

Kesulitan itu pasti ada, apa lagi nasabah yang datang ke bank tersebut banyak sekali biasanya kita diperbolehkan masuk dan menunggu didalam, sekarang karena di dalam ruangan terbatas karena adanya *physical distancing* jadi nasabah harus menunggu diluar bank atau datang lagi pada ke esokan harinya, hal ini membuat nasabah tidak nyaman.<sup>117</sup>

Menurut SA, pasti ada kesulitan dikarenakan saat nasabah banyak maka tidak diperbolehkan masuk karena di ruang terbatas karena adanya *physical distancing* duduk nasabah berjarak, maka dianjurkan untuk menunggu diluar atau datang pada esok hari, itu yang membuat nasabah tidak nyaman dalam pelayanan bank tersebut.

Peneliti menanyakan, bagaimana harapan nasabah untuk perbankan syariah saat ini, beliau menjawab :

---

<sup>116</sup> Wawancara dengan SA di Palangka Raya, Tanggal 6 April 2020

<sup>117</sup> Wawancara dengan SA di Palangka Raya, Tanggal 6 April 2020

Harapan saya pada pihak perbankan syariah adalah agar lebih baik lagi kedepannya, tetap mematuhi prokes dari pemerintah dan untuk petugas bank maupun itu satpam atau *customes service* dan teller ditingkatkan lagi kinerjanya, khususnya pada pelayanan langsung kepada nasabah sopan santun lebih diutamakan apalagi melayani orang yang lebih tua.<sup>118</sup>

Menurut SA, ia mengharapkan bank syariah mandiri agar lebih baik dan tetap memathuhi *protokol* kesehatan yang ada dan agar pelayanan baik dari *customer service* , teller dan satpam.

Peneliti menanyakan, apakah mengetahui kebijakan apa saja dilakukan oleh perbankan syariah, beliau menjelaskan :

Kalo di bank saya hanya tahu kebijakan tentang protokol Covid-19 saja, kalo untuk kelebihan lainnya seperti adanya kelonggaran dalam pembayaran pembiayaan dan sebagainya saya tidak tahu.<sup>119</sup>

Menurut TY, ia mengetahui kebijakan BSI KC 03 seperti *protokol* kesehatan saja untuk selebihnya ia tidak mengetahui.

Kemudian, bagaimana tanggapan nasabah terhadap kebijakan perbankan syariah pada saat masa pandemi, beliau menjelaskan :

Kalo untuk kebijakan protokol Covid-19 saya sangat mendukung hitung-hitung saling menjaga antara nasabah dan karyawan bank itu.<sup>120</sup>

Menurut TY, ia mendukung kebijakan bank dalam melakukan protokol kesehatan karena selain menjaga nasabah juga menjaga karyawan dalam bank tersebut agar terhindar dari virus Covid-19.

Peneliti menanyakan,apakah mengalami kesulitan di saat adanya *physical distancing* pada *banking hall*, beliau menjelaskan :

---

<sup>118</sup> Wawancara dengan SA di Palangka Raya, Tanggal 6 April 2020

<sup>119</sup> Wawancara dengan TY di Palangka Raya, Tanggal 7 April 2020

<sup>120</sup> Wawancara dengan TY di Palangka Raya, Tanggal 7 April 2020

Kalo untuk *physical distancing* saya setuju setuju saja, tetapi pada saat teller dan customer service yang menggunakan masker dan *face shield* kadang agak terganggu karena suara yang kurang jelas tertutup masker dan *face shield* itu.<sup>121</sup>

Menurut TY, ia mendukung adanya *physical distancing* di area *banking hall* namun saat ia bertransaksi pada teller dan *customer service* ia merasa terganggu karena suara nya kurang jelas akibat memakai masker dan *faceshield*.

Bagaimana harapan nasabah untuk perbankan syariah saat ini, beliau menjelaskan :

Dimasa covid ini hendaknya adanya kelonggaran terhadap pembayaran kredit atau pembiayaan, kalo untuk pencegahan Covid-19 hendak adanya edukasi yang bersifat langsung. Misal, ketika nasabah bertransaksi dengan teller kemudian teller tersebut mengedukasi tentang Covid-19 ini.<sup>122</sup>

Menurut TY, ia berharap saat pandemi Covid-19 ini adanya edukasi langsung dari pihak bank dan memberikan kelonggaran dalam pembayaran pembiayaan.

Peneliti menanyakan, apakah anda mengetahui kebijakan apa yang dilakukan oleh perbankan syariah, beliau menjelaskan :

Ya, seperti kebijakan wajib menggunakan protokol kesehatan dan mencuci tangan menggunakan sabun sebelum kita masuk ke bank muamalat. Atau ketika kita membawa *handsanitizer*, kita bisa menggunakan itu. Lalu, ada pemeriksaan suhu tubuh juga. Bahkan ketika menunggu panggilan, duduknya juga diberi jarak”<sup>123</sup>

Menurut NK, ia mengetahui kebijakan yang ada di bank muamalat wajib menerapkan protokol kesehatan seperti mencuci tangan atau bisa

<sup>121</sup> Wawancara dengan TY di Palangka Raya, Tanggal 7 April 2020

<sup>122</sup> Wawancara dengan TY di Palangka Raya, Tanggal 7 April 2020

<sup>123</sup> Wawancara dengan NK di Palangka Raya, Tanggal 2 April 2020



membawa *handsanitier* sendiri dan juga tempat duduk yang diberi jarak karena adanya *physical distancing* saat menunggu antrian.

Peneliti menanyakan, bagaimana tanggapan nasabah terhadap kebijakan perbankan syariah pada saat masa pandemi, beliau menjelaskan :

Menurut saya kebijakan dari bank muamalat sendiri sudah cukup baik ya, semuanya dilakukan supaya bisa mencegah penyebaran covid. Nasabah juga ketika datang langsung diarahkan oleh satpam untuk cuci tangan, pengecekan suhu, duduknya juga.<sup>124</sup>

Menurut NK, kebijakan bank muamalat sudah baik karena dilakukan untuk mencegah adanya virus Covid-19.

Kemudian, apakah nasabah mengalami kesulitan di saat adanya *physical distancing* pada *banking hall*, beliau menjawab :

Ya, agak sulit sih, khususnya ketika menunggu antrian, karena kan tidak boleh ada yang bergerombol atau menumpuk di satu tempat dan harus jaga jarak, biasanya kalo lagi banyak nasabah yang datang, antriannya sampai keluar bank, tidak seperti biasanya sebelum covid kan semua nasabah bisa menunggu di dalam.<sup>125</sup>

Menurut NK, saat menerapkannya *physical distancing* ia mengalami kesulitan disaat menunggu antrian tidak diperbolehkan banyak di area *banking hall* maka harus menunggu diluar untuk antri tidak seperti sebelum Covid-19 semua nasabah bisa antri di area *banking hall*

Peneliti menanyakan, Bagaimana harapan nasabah untuk perbankan syariah saat ini, beliau menjawab :

Harapannya agar pihak bank terus menghimbau nasabah untuk menggunakan protokol kesehatannya dan mengingatkan untuk tetap saling menjaga jaraknya.<sup>126</sup>

---

<sup>124</sup> Wawancara dengan NK di Palangka Raya, Tanggal 2 April 2020

<sup>125</sup> Wawancara dengan NK di Palangka Raya, Tanggal 2 April 2020

<sup>126</sup> Wawancara dengan NK di Palangka Raya, Tanggal 2 April 2020



Menurut NK, ia berharap bank tetap menghimbau nasabah agar menerapkan protokol kesehatan dan tetap menjaga jarak.

## **2. Persisten Bank Syariah di Masa Covid-19 melalui *Physical distancing* di Kota Palangka Raya**

### **a. Bank Syariah Indonesia KC 01**

Berdasarkan rumusan masalah kedua, maka peneliti melakukan teknik wawancara sesuai format wawancara yang dibuat oleh peneliti. maka dari itu peneliti melakukan teknik wawancara sesuai format wawancara yang di buat oleh peneliti. Berikut wawancara peneliti dengan karyawan atau *Customer Service* BSI KC 01 Kota Palangka Raya:

Peneliti menanyakan bagaimana ketahanan perbankan syariah sebelum terjadi Covid-19, ketahanan pada BSI 01 sebelum terjadi pandemi Covid-19 ini eksistensinya melambung tinggi, bonus dan gaji di naikan laba pun meningkat, sebagaimana beliau menjelaskan :

Sebelum corona lagi naik naiknya bonus dinaikin gaji dinaikin labanya banyak untungnya setelah adanya Covid-19 tidak jadi, eksistensinya BSI KC 01 melambung tinggi dan selalu penuh kalau pada saat ini sepi, pada saat covid ini sales menjadi pahlawan dipuji pimpinan sekarang sales menjadi kasian dan menurun.<sup>127</sup>

Apakah di masa Covid-19 mengangu kondisi persisten di perbankan syariah, ternyata pandemi Covid-19 ini sangat mengganggu persisten bagi BSI KC 01, sebagaimana beliau menjelaskan:

---

<sup>127</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

Sangat mengganggu bagi perbankan syariah.<sup>128</sup>

Apakah dengan diterapkannya *physical distancing* di *banking hall* dapat berpengaruh dengan persisten atau ketahanan bank syariah, bagi bank syariah Indonesia KC 01 jikalau pada *banking hall* nya saja tidak berpengaruh akan tetapi diluar dari *banking hall* sangat berpengaruh jika ingin survei pembiayaan keluar kota sulit dan berpengaruh juga dari segi laba, sebagaimana beliau menjelaskan :

Kalau pada *banking hall* nya saja tidak berpengaruh, kalau untuk diluar *banking hall* sangat berpengaruh jika hendak survey untuk pembiayaan sulit apalagi jika antar kota, kalau dari segi laba berpengaruh jika sales prosesi keluar kota.<sup>129</sup>

Apakah perbankan syariah mengalami kesulitan di masa Covid-19, bank juga merasakan kesulitan disaat pandemi Covid-19 ini. Sebagaimana beliau menjawab :

Pasti semua sulit.<sup>130</sup>

Penelit menanyakan, apakah kebijakan perbankan syariah di masa Covid-19, kebijakan bank bagi karyawan hingga saat ini adalah *work from home* dan juga karyawan tidak menawarkan lagi restrukturisasi tidak segenjar seperti awal karena sudah banyak nasabah pembiayaan yang telah mengajukan restrukturisasi tersebut, karyawan yang *work from home* hanya menanyakan kelancaran pembiayaan nasabah, sebagaimana beliau menjelaskan :

Kebijakan bagi karyawan *Work from home*, masih sampai sekarang dan pada saat ini tidak lagi menawarkan restrukturisasi ini tidak

<sup>128</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

<sup>129</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

<sup>130</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

segenjar waktu dulu karena sudah banyak nasabah pembiayaan yang restrukturisasi dan bagi yang wfh ini menanyakan kabar bagi nasabah pembiayaan.<sup>131</sup>

Peneliti menanyakan, bagaimana upaya perbankan syariah mendorong minat nasabah bertransaksi di perbankan pada masa pandemi Covid-19, salah satu cara bank melalui media sosial seperti instagram, sebagaimana beliau menjelaskan :

Menawarkan lewat instagram.<sup>132</sup>

Kemudian, bagaimana upaya perbankan syariah memulihkan kondisi perbankan syariah yang terpengaruh Covid-19 bank mengandalkan restrukturisasi, sebagaimana beliau menjelaskan :

Restrukturisasi adalah paling andalan.<sup>133</sup>

#### b. Bank Muamalat Indonesia

Berdasarkan rumusan masalah kedua, maka peneliti melakukan teknik wawancara sesuai format wawancara yang dibuat oleh peneliti dengan seorang karyawan Bank Muamalat.

Peneliti bertanya, bagaimana ketahanan perbankan syariah sebelum terjadi covid 19, pada bank muamalat tidak merubah segi pelayanan peran semua divisi karena ada standarnya karyawan agar memberikan pelayanan yang baik dan kepercayaan kepada nasabah bahwa bank aman walaupun adanya pandemi Covid-19, sebagaimana beliau menjelaskan :

---

<sup>131</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

<sup>132</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

<sup>133</sup> Wawancara dengan AF di Palangka Raya, Tanggal 22 Maret 2021

Disitulah peran dari semua divisi seperti divisi operasional dan divisi operasional kan seperti teller *customer service* tidak merubah pelayanan seperti apa karena standar kita harus baik kan sudah ada standarnya kita memberikan kepercayaan kepada nasabah bahwa kita aman kan.<sup>134</sup>

Kemudian, apakah dengan diterapkannya *physical distancing* di *banking hall* dapat berpengaruh dengan persisten atau ketahanan bank syariah, untuk bank muamalat pengaruh nya tidak bisa menerima banyak nasabah seperti saat masa normal 30 nasabah ada di dalam *banking hall* akan tetapi sekarang sekitar 15 orang saja saat ingin bertransaksi di *banking hall* dengan itu pihak bank menyediakan tenda dan kursi didepan bank jaraknya juga sesuai dengan *protokol* kesehatan yang ada, sebagaimana beliau menjelaskan :

Pengaruhnya mungkin kita tidak bisa langsung banyak menerima nasabah di area *banking hall* terbatas mungkin 15 10 orang dulu makanya pada saat pembayaran spp anak muhamadiyah kita menyiapkan tenda didepan kita kasih kursi jarak sesuai aturan, biasanya fasilitas *banking hall* di isi 30 orang sekarang cuman setengahnya saja 15 orang.<sup>135</sup>

Apakah perbankan syariah mengalami kesulitan di masa Covid-19, bank muamalat mengalami kesulitan karena adanya pandemi Covid-19 ini, sebagaimana beliau menjelaskan :

Pastilah semua mengalami kesulitan.<sup>136</sup>

Kemudian, apa saja kebijakan perbankan syariah di masa Covid-19, kebijakan pada bank muamalat tetap menggunakan standar yang sudah ditetapkan oleh OJK dan bank Indonesia hanya kebijakan

<sup>134</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>135</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>136</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

operasional nya saja seperti jam kerja mengikuti himbauan pemerintah mengurangi jam layanan, sebagaimana beliau menjelaskan :

Kebijakan tidak ada perbedaan kita tetap menggunakan standar yang sudah ditetapkan OJK dan BI mungkin kebijakan operasionalnya saja jam kerja mengikuti himbauan pemerintah mengurangi jam layanan biasanya sampai jam 4 sekarang menjadi jam 3 dan biasanya buka jam 8 sekarang menjadi jam 9.<sup>137</sup>

Peneliti menanyakan, bagaimana upaya perbankan syariah memulihkan kondisi perbankan syariah yang terpengaruh Covid-19, untuk bank muamalat sangat menjalin kerjasama yang khusus kepada PT Muhamadiyah sebagaimana beliau menjelaskan :

Untuk bank muamalat secara khusus menjalin kerjasama dengan PT Muhamadiyah.<sup>138</sup>

Bagaimana dengan produk perbankan syariah saat ini sudah baik atau ada yang harus dikembangkan, pada bank muamalat produknya sudah baik dan jikalau ada perkembangan produk itu dari pusat dan bank muamalat cabang hanya mengikuti sebagai perpanjangan tanganannya karena dari pusat ada divisi yang membuat produk tersebut sedangkan untuk pembiayaan sudah dimulai sejak bulan februari akan tetapi terbatas. Sebagaimana beliau menjelaskan :

Kalau untuk produknya sudah baik, kalau ada perkembangan pun biasanya untuk dicabang sendiri kita hanya perpanjangan tangan dari pusat karena ada divisinya lagi yang membuat program itu, pembiayaan sudah memulai lagi bulan februari tadi cuman terbatas untuk umum segmennya terbatas harus memilih.<sup>139</sup>

---

<sup>137</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>138</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>139</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021



Bagaimana harapan perbankan syariah bagi masyarakat kedepannya, bank mengharapkan pandemi Covid-19 ini berakhir agar ekonomi kembali membaik sehingga daya simpan masyarakat meningkat dan juga masyarakat bisa membeli rumah melalui pembiayaan, sebagaimana beliau menjelaskan :

Ingin Covid-19 cepat berakhir agar ekonomi pulih membaik kalau membaik maka daya simpan orang juga meningkat, karyawan kembali kerja kemudian tidak ada potongan tunjangan jika mereka ingin membeli rumah karena tertunda covid maka mereka akan membeli rumah seperti KPR syariah.<sup>140</sup>

Bagaimana jikalau dengan penerapan *physical distancing* di perbankan syariah justru mendapatkan sesuatu yang negative bagi perbankan, jadi pihak bank tidak menutup kemungkinan bahwa ada masyarakat yang tidak ingin menaati peraturan saat di lingkungan bank muamalat tersebut akan tetapi diberi edukasi jika ingin masuk ke area *banking hall* wajib memakai masker karena selain melindungi diri juga melindungi pihak lain dan jika tidak menaati maka dilarang masuk ke area *banking hall* tersebut. Sebagaimana beliau menjelaskan :

Kita tidak bisa menutup kemungkinan stigma nasabah diluar sana berbeda beda ada yang protes, tetap memberikan edukasi dan pemahaman bahwa memang menjaga diri sendiri juga melindungi nasabah lainnya. Kalau tidak menggunakan masker kita tidak memberikan izin untuk masuk ke *banking hall*.<sup>141</sup>

#### c. Bank Syariah Indonesia KC 03

Berdasarkan hasil dokumentasi yang didapatkan oleh peneliti maka dapat diketahui strategi persisten BSI KC 03 Ex BRI Syariah. Dimasa

<sup>140</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021

<sup>141</sup> Wawancara dengan EY di Palangka Raya, Tanggal 1 April 2021



pandemi Covid-19 BSI KC 03 melakukan berbagai cara bertahan. Adapun fokus utama BSI KC 03 yaitu pengembangan teknologi digital dengan meningkatkan pertumbuhan pembiayaan syariah salah satunya dengan cara pengaplikasian aplikasi I-Kurma yang dikeluarkan oleh BSI KC 03 tersebut. Aplikasi I-Kurma adalah aplikasi untuk kemudahan memproses pengajuan pembiayaan. Dengan I-Kurma pemohon pembiayaan hanya perlu menyampaikan identitas dan keterangan usaha dan hanya dalam dua hari sudah ada keputusan sehingga pelaku UMKM mendapat kemudahan dan kecepatan dalam mendapatkan fasilitas pembiayaan. Selain itu aplikasi tersebut juga sudah terhubung dengan Dukcapil dan OJK. BRI Syariah mencatat pertumbuhan laba bersih sekitar 238 persen pada kuartal III 2020 menjadi Rp.190,5 Miliar, Aset BRI Syariah tercatat sebesar Rp.56 Triliun meningkat di bandingkan kuartal III 2019. Selain itu, aplikasi I-Kurma sejalan dengan upaya BSI KC 03 atau ex BRI Syariah untuk mendukung dan mengembangkan UMKM di Indonesia.

d. Bank Syariah Indonesia KC 02

Berdasarkan hasil dokumentasi yang didapatkan oleh peneliti dapat diketahui bahwa Perbankan Syariah dapat bertahan di tengah situasi Covid-19. Bank Syariah Indonesia KC 02 ex Bank Syariah Mandiri berkomitmen untuk meningkatkan literasi perbankan syariah sebagai upaya mendukung perkembangan ekonomi syariah di Indonesia dan mengembangkan inovasi layanan dan produk digital. Menurut Toni

Ebesubari selaku Direktur utama mandiri syariah salah satu kuncian penting dalam bertahan dikondisi pandemi Covid-19 yaitu dengan digitalisasi perbankan syariah sekaligus mengoptimalkan teknologi digital selain itu penguatan Sumber Daya Manusia, Penguatan kemampuan menarik investasi atau modal dimarket penguatan teknologi sebagai *kor banking* dan berfokus pada strategi yang *customer sentric* atau fokus kepada customer untuk memenuhi kebutuhan nasabah terlebih disituasi pandemi Covid-19. Selain itu, Bank Syariah Indonesia KC 02 menawarkan gadai emas di masa pandemi ini jikalau keperluan mendesak, bank selalu mempromosikan pelayanan gadai dan investasi emas melalui media online seperti instagram.

### **C. Analisis Data**

#### **1. Strategi Bank Syariah di masa Covid-19 melalui *physical distancing* di kota Palangka Raya Tahun 2020-2021.**

Tantangan adalah suatu hal atau usaha bertujuan atau bersifat menggugah kemampuan. Di saat pandemi Covid-19 ini perbankan syariah mengalami banyak tantangan salah satunya adalah dalam bidang pelayanan seperti *physical distancing*. Maka dari itu bank syariah pasti mempunyai strategi untuk mengatasi hal tersebut.

Strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Dalam strategi yang baik terdapat faktor pendukung nya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan

secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki tujuan secara efektif. Menurut KBBI Strategi yaitu ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa-bangsa untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai; ilmu dan seni memimpin bala tentara untuk menghadapi musuh dalam perang, dalam kondisi yang menguntungkan. Menurut Hamel dan Prahalad yang menyatakan bahwa strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Berdasarkan teori Strategi menurut Hamel dan Prahalad, Peneliti lebih menyimpulkan strategi dalam penelitian ini mengarah kepada *Physical Distancing* dan strategi perbankan syariah menangani Covid-19.

Dapat diketahui dari berbagai data yang peneliti dapatkan, terdapat beberapa strategi khusus pada setiap bank syariah, dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat disimpulkan:

a. Bank Syariah Indonesia KC 01

BSI KC 01 memiliki strategi melalui *physical distancing* dalam rangka mengurangi penyebaran Covid-19. Strategi pada BSI KC 01 di masa pandemi Covid-19 ini adalah dengan menerapkan protokol kesehatan sesuai peraturan pemerintah yaitu Memakai

masker, Mencuci tangan dan Menghindari kerumunan atau *physical distancing* seperti pada saat ingin memasuki *banking hall* nasabah wajib mencuci tangan didepan yang telah di sediakan oleh BSI KC 01 Syariah setelah itu di ukur suhu tubuhnya oleh satpam dan antri ditempat duduk yang telah diberi jarak agar tidak terlalu dekat dengan nasabah lain selain itu memasang pembatas agar transaksi antara nasabah dengan *customer service* maupun teller berjarak demi keamanan masing-masing.

b. Bank Muamalat Indonesia

Pada Bank Muamalat strateginya ialah menerapkan protokol kesehatan, selain itu juga tetap memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah. Penerapan *physical distancing* juga dimulai pada maret 2020 dan peraturan protokol kesehatan seperti Memakai masker, Menjaga jarak dan Mencuci tangan. Jika nasabah ingin ke bank muamalat maka diwajibkan untuk memakai masker apabila tidak memakai masker maka ada disediakan masker dari bank tersebut sebelum memasuki area *banking hall* dan mencuci tangan sebelum masuk area *banking hall*. Setelah itu antri dengan tempat duduk yang telah di beri jarak. Penerapan *physical distancing* pada area *banking hall* yang seharusnya ada 30 nasabah di dalam sekarang menjadi setengahnya saja yaitu 15 nasabah karena adanya *physical distancing* ini ada nasabah yang tidak menaati namun satpam memberikan edukasi bahwa ada peraturan

protokol kesehatan saat di lingkungan bank muamalat tersebut karena selain melindungi diri juga melindungi pihak lain dan jika tidak menaati maka dilarang masuk ke area *banking hall*.

Bank muamalat juga jika banyak nasabah yang datang maka mendirikan tenda di area bank agar nasabah tetap duduk berjarak dan tidak kepanasan. Seperti halnya pada saat pembayaran uang kuliah Universitas Muhamadiyah Palangka Raya terjadi banyaknya mahasiswa yang datang ke bank tersebut namun harus tetap melakukan protokol kesehatan maka disediakan tenda diluar. Strategi bank Muamalat juga setiap karyawan yang masuk sebelumnya sudah mengisi assessment kesehatan yang ada di aplikasi dari pusat jika ada karyawan yang mendapatkan hasil merah maka tidak diperbolehkan untuk masuk kantor dan harus *work from home* (WFH) agar menghindari terjadinya Covid-19 di area bank muamalat tersebut.

c. Bank Syariah Indonesia KC 03

Pada Bank Syariah Indonesia KC 03 memiliki strategi dengan protokol kesehatan yang sesuai dengan anjuran pemerintah seperti jika hendak masuk ke area *banking hall* diwajibkan untuk mencuci tangan dan memakai masker sebelum masuk juga di periksa suhu tubuh, ketika di area *banking hall* menerapkan *physical distancing* agar tidak berdekatan dengan nasabah lainnya terdapat tanda di kursi yang tidak diperbolehkan untuk duduk.

Selain itu juga pihak BSI KC 03 menggunakan pembatas kaca sebagai pembatas *customer service* dan teller pada nasabah agar lebih aman. Strategi bank juga melakukan pemberitahuan pencegahan Covid-19 di dalam area *banking hall* tersebut dengan pengumuman yang berkaitan dengan Covid-19 melalui TV digital.

d. Bank Syariah Indonesia KC 02

Strategi Bank Syariah Indonesia KC 02 adalah dengan melakukan protokol kesehatan seperti memberi pemberitahuan kepada nasabah saat ingin melakukan transaksi di area *banking hall* wajib mengikuti protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan dan juga menjaga jarak. Selain itu pihak BSI KC 02 sangat membatasi nasabah jika sudah penuh di dalam maka nasabah yang lain diharuskan menunggu di luar atau jika tidak dianjurkan untuk datang esok harinya karena antrian yang panjang dan juga menerapkan protokol kesehatan agar tidak terjadinya kerumunan nasabah tersebut. Terdapat beberapa *hand sanitizer* di area *banking hall* agar nasabah tetap menjaga *protokol* kesehatan setelah melakukan transaksi di area tersebut.

Bank syariah di kota Palangka Raya seperti Bank Syariah Indonesia KC 01, 02, 03 dan Bank Muamalat Indonesia memiliki kesamaan strategi protokol kesehatan dimasa pandemi Covid-19 seperti bank menerapkan protokol kesehatan Mencuci tangan, Memakai masker dan menjaga jarak atau *physical distancing* demi



kenyamanan nasabah satu dan nasabah lainnya. Sesuai dengan teori strategi menurut Hamel dan Prahalad yang menyatakan bahwa strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan, maka dari itu bank telah melakukan tindakan seperti protokol kesehatan sejak adanya pandemi Covid-19 ini pada bulan maret 2020 dan terjadi terus menerus hingga sekarang protokol kesehatan pemerintah juga bank memiliki protokol kesehatannya masing-masing sebagai perlindungan dan keamanan nasabah saat ingin bertransaksi di area *Banking Hall* pada masa pandemi saat ini.

Jadi dapat disimpulkan Strategi pada masa pandemi Covid-19 dengan *physical distancing* pada bank syariah di kota Palangka Raya (Bank Syariah Indonesia KC 01, 02, 03 dan Bank Muamalat Indonesia) mempunyai kesamaan strategi di antara lain kesamaannya ialah (1) Menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah seperti Mencuci tangan, memakai masker dan Menjaga jarak atau *physical distancing*, karena dengan *physical distancing* dapat mencegah terpapar virus Covid-19. Maka dari itu setiap bank syariah kota Palangka raya juga mempunyai protokol seperti memakai pembatas, menggunakan sarung tangan dan *face shield* agar nasabah merasa aman saat bertransaksi di bank tersebut. (2) Memangkas

kapasitas nasabah di area banking hall. Namun *Physical distancing* ini juga berpengaruh pada kenyamanan nasabah apabila mereka tidak datang lebih awal maka banyak antrian dan tidak mendapatkan tempat duduk di area *banking hall*. Area *banking hall* saat ini terbatas bahkan menjadi 50% pada saat sebelum Covid-19 karena kursi yang berjarak yang awalnya bisa menampung banyak nasabah saat ini hanya bisa setengah nasabah saja, maka jika sudah penuh nasabah yang lain diwajibkan untuk menunggu diluar. Hal tersebut sangat bertolak belakang sebelum adanya pandemi covid-19. Sebelum adanya pandemi covid-19 kondisi banking hall terlihat lebih ramai dan kapasitas di banking hall normal. Jam operasional juga dilakukan seperti biasa dimulai pada jam 7.30 sampai 16.00 WIB namun saat pada masa pandemi covid-19 jam layanan menjadi pukul 08.30-14.00 WIB. Sebelum memulai aktivitas para bankir juga melakukan *morning briefing*, Selain itu belum adanya protokol kesehatan seperti harus menggunakan masker, menjaga jarak, dan sebagainya. Untuk lebih jelasnya perbedaan strategi Sebelum dan di masa pandemi covid-19 pada keempat bank syariah dapat dilihat pada tabel dibawah ini;

4.2 Tabel Strategi sebelum covid-19 dan saat covid-19

NO	Bank	Strategi	
		Sebelum Covid-19	Saat Masa Covid-19
1	BSI KC 01	Jam operasional lebih lama dimulai dari jam 7.30 -16.00 WIB, area <i>banking hall</i> ramai, belum adanya protokol kesehatan seperti menerapkan <i>physical distancing</i> , memakai masker dan sebagainya.	Karyawan ada yang bekerja dari rumah (WFH) , melakukan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah dan perubahan layanan jam operasional agar terhindar dari covid-19.
2	BSI KC 02	Jam operasional lebih lama dimulai dari jam 7.30 -16.00 WIB, area <i>banking hall</i> ramai, belum adanya protokol kesehatan seperti menerapkan <i>physical distancing</i> , memakai masker dan sebagainya.	Melakukan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah, <i>area banking hall</i> terbatas dan berjarak.
3	BSI KC 03	Jam operasional lebih lama dimulai dari jam 7.30 -16.00 WIB, area <i>banking hall</i> ramai, belum adanya protokol kesehatan seperti menerapkan <i>physical distancing</i> , memakai masker dan sebagainya.	Melakukan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah, <i>area banking hall</i> terbatas dan berjarak.
4	Bank Muamalat Indonesia	Jam operasional lebih lama dimulai dari jam 7.30 -16.00 WIB, area <i>banking hall</i> ramai, belum adanya protokol kesehatan seperti menerapkan <i>physical distancing</i> , memakai masker dan sebagainya.	Melakukan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah, melakukan protokol kesehatan bank sendiri seperti melakukan pengisian asesmen kesehatan sebelum masuk kantor dan <i>area banking hall</i> terbatas dan berjarak.

## 2. **Persisten Bank Syariah di Masa Covid-19 melalui *Physical distancing* di Kota Palangka Raya**

Persisten merupakan salah satu kekuatan karakter yang dikemukakan oleh Seligman & Peterson. Seligman & Peterson mendefinisikan persisten sebagai kelanjutan dari tindakan sukarela yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan meskipun ada hambatan, kesulitan atau keputusan. Persisten adalah kesabaran, keuletan, ketekunan dan pantang menyerah dalam menjalankan suatu usaha. Tetap sabar dan tekun dalam menghadapi berbagai bentuk permasalahan, percobaan, dan kendala, bahkan ketika diremehkan oleh orang lain. Dengan bersikap sabar biasanya kita akan dapat memahami dan mengatasi masalah, serta mampu memecahkan dan menghadapinya dengan baik.

Dapat diketahui dari berbagai data yang peneliti dapatkan, terdapat beberapa persisten khusus pada setiap bank, dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, dapat disimpulkan:

### a. Bank Syariah Indonesia KC 01

Pada Bank Syariah Indonesia KC 01 persistennya adalah melakukan restrukturisasi pembiayaan. BSI KC 01 menerapkan dan memberikan beberapa pilihan kepada nasabah untuk

melakukan restrukturisasi pembiayaan, seperti Perpanjangan jangka waktu pembayaran angsuran, Pengurangan angsuran pokok setiap bulan tanpa mengurangi jumlah pokok yang harus dibayar, Pengurangan angsuran margin atau ujah/bagi hasil, Penambahan fasilitas pembiayaan ( bagi nasabah *exsisting* dengan syarat dan tujuan pemberian dana adalah untuk memperbaiki kondisi nasabah), Pemberian *grace period* baik dengan cara penundaan pembayaran pokok, pengurangan angsuran margin/bagi hasil/ujroh maupun kombinasi keduanya. Proses restrukturisasi memperhatikan prinsip kehati-hatian karena menyimpan berbagai resiko di kemudian hari. Banyaknya kebijakan yang harus diterapkan di masa Covid-19 ini membuat karyawan BSI KC 01 cukup kesulitan untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam proses restrukturisasi. Kebijakan *work from home* (WFH), *social distancing*, dan PSBB tentunya membuat operasional BSI KC 01 tidak berjalan seperti biasanya.

Pandemi Covid-19 ini juga berpengaruh pada kegiatan *funding* contohnya nasabah ingin menabung berkurang namun nasabah yang ingin melakukan restrukturisasi pembiayaan meningkat. Berdasarkan data pada tanggal 28 juli 2020 ada 184 orang yang sudah di setujui dengan total pembiayaan nominal 41 Milyar yang diringankan, adapun bentuk restrukturisasinya seperti pengurangan angsuran dalam satu tahun pertama akan tetapi harganya tetap.

Adanya Covid-19 ini dan itu juga berpengaruh ke laba serta eksistensi BSI KC 01. Untuk menanggulangi hal tersebut BSI KC 01 melakukan beberapa tindakan guna menyeimbangan keuangan perbankan serta laba yang menurun.

Salah satu tindakannya ialah bonus dan gaji para karyawan bank tersebut yang awal bonus dinaikan 10x lipat dan gaji dinaikan menjadi ditiadakan karena adanya Covid-19 ini. BSI KC 01 sangat kesulitan di masa pandemi Covid-19 ini. Restrukturisasi pun tidak segencar dulu seperti di awal Covid-19 dikarenakan nasabah sudah banyak meminta restrukturisasi maka akan berdampak juga pada laba bank tersebut.

b. Bank Muamalat Indonesia

Pada Bank Muamalat Indonesia persistennya adalah dengan memberikan kemudahan kepada perusahaan jika ingin mengajukan pembiayaan. Pihak Bank Muamalat tetap memberikan pelayanan terbaik untuk para nasabah, selain itu Bank Muamalat Indonesia juga berkerjasama dengan Beberapa Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) seperti perusahaan sawit yang terletak di daerah sampit dan Pangkalan Bun, serta yayasan PT Muhamadiyah sebagai perusahaan yang *payroll* gajinya dan pembiayaan karyawannya dikelola oleh Bank Muamalat Indonesia.

c. Bank Syariah Indonesia KC 03



Pada Bank Syariah Indonesia KC 03 persisten mereka adalah dengan menerapkan pengembangan digitalisasi seperti I-Kurma untuk memudahkan dan mempercepat dalam mengajukan pembiayaan. Aplikasi I-Kurma adalah aplikasi untuk kemudahan proses pengajuan pembiayaan. Aplikasi tersebut merupakan aplikasi eksklusif yang hanya dimiliki oleh ex BRI Syariah. Aplikasi ini berkembang di saat masa pandemi ini membuat laba pada bank BSI KC 03 tahun 2020 semakin meningkat dari tahun 2019 sebelumnya sama halnya dengan mendukung dan mengembangkan UMKM yang ada di Indonesia. Aplikasi I-Kurma saat ini masih digunakan pada BSI KC 03 akan tetapi untuk kemudian hari belum ada kepastian tentang penerapannya pada Bank Syariah Indonesia lainnya karena termasuk masalah internal bank tersebut.

d. Bank Syariah Indonesia KC 02

Pada Bank Syariah KC 02 persisten nya adalah dengan mengembangkan inovasi layanan dan produk digital seperti buka rekening online dan juga bank syariah mandiri menawarkan gadai emas untuk memenuhi kebutuhan nasabah apabila ada keperluan mendesak, tidak hanya gadai emas bank syariah mandiri juga menawarkan investasi emas kepada nasabah dengan mempromosikannya lewat media online seperti instagram.

Bank syariah di kota Palangka Raya seperti Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah Indonesia KC 01, 02, 03 dan Bank Muamalat Indonesia memiliki persisten atau cara bertahan perusahaannya masing-masing pada masa pandemi Covid-19 saat ini sesuai dengan teori Seligman & Peterson mendefinisikan persisten sebagai kelanjutan dari tindakan sukarela yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan meskipun ada hambatan, kesulitan atau keputusasaan. Bank telah melakukan pelayanan terbaik area *banking hall* walaupun ada hambatan adanya pandemi Covid-19 ini dan bank mengembangkan layanan digital seperti I-Kurma, inovasi produk dan juga buka rekening secara online.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Persisten Bank syariah di kota palangka Raya (Bank Syariah Indonesia KC 01, 02,03 dan Bank Mumalat Indonesia) memiliki kesamaan yaitu dengan memberi saran kepada nasabah agar menggunakan transaksi perbankan (buka tabungan, transfer, melakukan pembayaran, dan sebagainya) dilakukan secara digital seperti menggunakan *mobile banking*, *internet banking*, dan *SMS Banking*. Sedangkan perbedaan persisten pada setiap Bank Memiliki cara masing-masing antara lain : (1) Bank Syariah Indonesia KC 01 Melakukan restrukturisasi pembiayaan angsuran pada nasabah dan memangkas bonus gaji karyawan. (2) Bank Syariah Indonesia KC 02 Memfokuskan program gadai emas dan investasi emas untuk memenuhi kebutuhan nasabah. (3) Bank

Syariah Indonesia KC 03 Menggunakan aplikasi I-Kurma untuk memudahkan dan mempercepat proses pengajuan pembiayaan (4) Bank Muamalat Indonesia Memudahkan pembiayaan perusahaan mitra kerja dan pengelolaan *payroll* gaji di Bank Muamalat, Seperti perusahaan Badan usaha Milik daerah (BUMD) dan yayasan Muhamadiyah. Bank mengalami kesulitan dan penurunan nasabah dikarenakan Covid-19 ini berdampak dalam ekonomi masyarakat dan akhirnya Dana pihak ketiga (DPK) menjadi menurun di setiap bank, namun bank mempunyai inovasi produk untuk mempertankan laba mereka memberikan pelayanan terbaik dalam memudahkan nasabah ingin mengajukan pembiayaan, melakukan pengembangan digital dengan cara menggunakan transaksi secara digital seperti menggunakan *mobile banking* dan buka rekening secara online walaupun nasabah tidak ke bank maka tetap bisa membuat rekening serta menjalin kerjasama pada perusahaan agar laba dari bank tersebut tidak menurun.

Sebelum adanya pandemi Covid-19, perbankan syariah mampu menjaga kinerjanya dengan stabil. Pada tahun 2019, perbankan syariah berhasil mencatat pertumbuhan *double digits* dengan *market share* di atas 5%. Terdapat banyak perubahan yang dilakukan Perbankan Syariah sebelum dan dimasa pandemi covid-19 dalam menentukan kemampuan untuk bertahan (*persistens*) dan bangkit kembali. Seperti sebelum adanya covid-19 mayoritas nasabah akan

langsung ke Bank untuk beraktivitas transaksi, transfer, buka rekening, dan sebagainya. Sedangkan dimasa sekarang nasabah diarahkan ke digitalisasi perbankan lewat e-banking agar menghindari kontak dengan orang banyak di masa covid-19 ini, selain itu cara tersebut juga digunakan untuk mengantisipasi berkurangnya nasabah yang langsung ke bank dengan menumbuhkan minat nasabah bertransaksi secara digital dengan kemudahan yang diberikan transaksi digital tersebut.

Adapun perbedaan persistensi sebelum dan di masa pandemi Covid-19 pada keempat bank syariah dapat dilihat pada tabel dibawah ini;

Tabel 4.3 Persisten sebelum dan saat masa pandemi Covid-19

No	Bank	Persisten	
		Sebelum pandemic Covid-19	Saat Pandemi Covid-19
1	BSI KC 01	Eksistensi BSI KC 01 melambung tinggi sehingga laba meningkat seperti banyak nya nasabah dan penuh di area banking hall. Bonus dan gaji karyawan pun dinaikan. Area <i>banking hall</i> yang ramai pada jam operasional dan melakukan <i>morning briefing</i> setiap pagi untuk menentukan dan menginformasikan kebijakan maupun hal hal penting lainnya.	Bonus dan gaji dikurangi, lebih diarahkan ke <i>e-banking</i> , melakukan restrukturisasi pembiayaan untuk nasabah.
2	BSI KC 02	Area <i>banking hall</i> selalu ada nasabah, jam operasional normal seperti biasa. Melakukan <i>morning briefing</i> sebelum memulai aktivitas Operasional.	Melakukan promosi gadai dan investasi emas pada media sosial seperti instagram dan melakukan buka rekening online.
3	BSI KC 03	Area <i>banking hall</i> yang ramai pada jam operasional dan melakukan <i>morning briefing</i> setiap pagi untuk	Melakukan aplikasi I-Kurma untuk nasabah yang ingin mengajukan

		menentukan tujuan apa yang mau dicapai hari ini.	pembiayaan dan membuka rekening secara online dan lebih diarahkan ke e-banking.
4	Bank Muamalat Indonesia	Area banking hall yang ramai pada jam operasional dan melakukan morning briefing setiap pagi untuk menentukan dan menginformasikan kebijakan maupun hal hal penting lainnya	Melakukan kerjasama dengan PT Muhamadiyah dan Memudahkan pembiayaan perusahaan mitra kerja dan pengelolaan payroll gaji di Bank Muamalat

Selain itu terdapat pula perbedaan dan persamaan strategi dan Persistensi antara keempat bank, untuk lebih jelasnya dapat dilihat ditabel dibawah ini;

Tabel 4.4 Persamaan dan Perbedaan Strategi dan Persisten setiap bank syariah kota Palangka Raya

No.	Bank	Strategi		Persisten	
		Persamaan	Perbedaan	Persamaan	Perbedaan
1	Bank Syariah KC 01	Mengikuti anjuran protokol kesehatan pemerintah dan memangkas kapasitas nasabah di area <i>banking hall</i> 50% dari biasanya.	-	Memberi saran kepada nasabah agar menggunakan transaksi secara digital.	-Melakukan restrukturisasi pembiayaan angsuran pada nasabah -Memangkas Bonus gaji karyawan
2	Bank Syariah KC 02	Mengikuti anjuran protokol kesehatan pemerintah dan memangkas kapasitas nasabah di area <i>banking hall</i> 50% dari biasanya	-	Memberi saran kepada nasabah agar menggunakan transaksi secara digital.	Memfokuskan program gadai emas untuk memenuhi kebutuhan nasabah, selain gadai emas BSI KC 02 juga menawarkan investasi emas untuk nasabahnya.
3	Bank Syariah KC 03	Mengikuti anjuran protokol kesehatan pemerintah dan memangkas kapasitas nasabah di area <i>banking hall</i> 50% dari biasanya	-	Memberi saran kepada nasabah agar menggunakan transaksi secara digital.	Menggunakan aplikasi I-Kurma untuk memudahkan dan mempercepat proses pengajuan pembiayaan
4	Bank Muamalat Indonesia	Mengikuti anjuran protokol kesehatan pemerintah dan memangkas kapasitas nasabah di area <i>banking hall</i> 50% dari biasanya	Melakukan pengisian assessment kesehatan yang ada di aplikasi dari pusat jika	Memberi saran kepada nasabah agar menggunakan transaksi secara digital.	Memudahkan pembiayaan perusahaan mitra kerja dan pengelolaan perol gaji di Bank Muamalat, Seperti perusahaan Badan usaha

			ada karyawan yang mendapatkan hasil merah maka tidak diperbolehkan untuk masuk kantor		Milik daerah (BUMD) dan yayasan Muhamadiyah
--	--	--	---	--	---

Berdasarkan ke empat strategi bank syariah tersebut, semuanya efektif dikarenakan telah mengikuti anjuran protokol kesehatan dari pemerintah, seperti menggunakan masker, *face shield*, sarung tangan, pembatas kaca, dan menyediakan handsanitizer serta memangkas kapasitas nasabah di area *banking hall*.

Sedangkan jika dilihat dari segi persistensi pada keempat bank syariah tersebut maka yang lebih efektif adalah bank syariah Indonesia KC 01 dikarenakan terfokus melakukan restrukturisasi pembiayaan pada nasabah diantara lain yaitu perpanjangan jangka waktu pembayaran angsuran, pengurangan angsuran pokok setiap bulan tanpa mengurangi jumlah pokok yang harus dibayar, pengurangan angsuran margin atau ujah atau bagi hasil, penambahan fasilitas pembiayaan (untuk nasabah *existing*) pemberian *grace period*. Berdasarkan data pada tanggal 28 juli 2020 terdapat 184 orang yang telah disetujui dengan total restrukturisasi pembiayaan sebesar 41 Milyar yang diringankan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Strategi pada masa pandemi Covid-19 dengan *physical distancing* pada Bank syariah di kota Palangka Raya (Bank Syariah Indonesia KC 01, 02, 03 dan Bank Muamalat Indonesia) mempunyai kesamaan strategi di antara lain kesamaannya ialah (1) Setiap Bank syariah kota Palangka Raya menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah seperti Mencuci tangan, memakai masker dan Menjaga jarak atau *physical distancing*, karena dengan *physical distancing* dapat mencegah terpapar virus Covid-19. (2) Memangkas kapasitas nasabah di area *banking hall*. Berdasarkan ke empat strategi bank syariah tersebut, semuanya efektif dikarenakan telah mengikuti anjuran protokol kesehatan dari pemerintah, seperti menggunakan masker, *face shield*, sarung tangan, pembatas kaca, dan menyediakan handsanitizer serta memangkas kapasitas nasabah di area *banking hall*.
2. Persisten Bank syariah di kota palangka Raya dengan *physical distancing* (Bank Syariah Indonesia KC 01, 02,03 dan Bank Mumalat Indonesia) memiliki perbedaan persisten pada setiap Bank Memiliki cara masing-masing antara lain : (1) Bank Syariah Indonesia KC 01 Melakukan restrukturisasi pembiayaan angsuran pada nasabah dan memangkas bonus gaji karyawan. (2) Bank Syariah Indonesia KC 02 Memfokuskan program

gadai emas dan investasi emas untuk memenuhi kebutuhan nasabah. (3) Bank Syariah Indonesia KC 03 Menggunakan aplikasi I-Kurma untuk memudahkan dan mempercepat proses pengajuan pembiayaan (4) Bank Muamalat Indonesia Memudahkan pembiayaan perusahaan mitra kerja dan pengelolaan *payroll* gaji di Bank Muamalat. Berdasarkan keempat persisten yang lebih efektif ialah bank syariah Indonesia KC 01 dikarenakan terfokus melakukan restrukturisasi pembiayaan pada nasabah diantara lain yaitu perpanjangan jangka waktu pembayaran angsuran, pengurangan angsuran pokok setiap bulan tanpa mengurangi jumlah pokok yang harus dibayar, pengurangan angsuran margin atau ujah atau bagi hasil, penambahan fasilitas pembiayaan (untuk nasabah *existing*) pemberian *grace period*. Berdasarkan data pada tanggal 28 juli 2020 terdapat 184 orang yang telah disetujui dengan total restrukturisasi pembiayaan sebesar 41 Milyar yang diringkankan.

## **B. Saran**

Adapun saran dari peneliti berdasarkan informasi dan hasil penelitian yang didapatkan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Bank Syariah kota Palangka Raya alangkah lebih baik menerapkan protokol kesehatan dan *physical distancing* dengan baik, apabila terjadi antrian nasabah area *banking hall* penuh maka mendirikan tenda diluar agar nasabah bisa duduk antri tidak kepanasan dan tetap bisa menjaga jarak antara nasabah satu dan nasabah lainnya.

2. Bagi nasabah hendaknya tetap menerapkan protokol kesehatan Mencuci tangan ditempat yang telah disediakan, Memakai masker dan juga menjaga jarak agar terhindarnya dari Covid-19.
3. Bagi pihak perbankan syariah diharapkan tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah baik dengan via daring atau telepon agar bisa memberitahukan ketentuan baru yang berlaku di masa pandemi Covid-19.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ahmad,Musyafak. Mapping agroekosistem dan social ekonomi untuk pembangunan pertanian pembatasan Bengkayang di Kalimantan Barat, Yogyakarta : CV Budi Utama, 2015.
- A. Karim, Adiwarman. BANK ISLAM Analisis Fiqih dan keuangan, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Bungin, Burhan. Analisis Data Penelitian Kualitatif, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Depdiknas, Pengembangan Model Pembelajaran Tatap Muka Penugasan Terstruktur dan Tugas Mandiri Tidak Terstruktur. Jakarta. Direktorat Pembinaan Sekolah Dasar ,2008.
- Fathoni, Abdurrahmat. Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011.
- Farid, Muhamad. Fenomenalogi Dalam Penelitian Ilmu Sosial, Edisi Pertama,a, Jakarta : Prenadamedia Group, 2018.
- Fitrah, dan Luthfiyah, Muh..*Metodologi Penelitian; Tindakan Kelas dan Studi Kasus*, Jawa Barat: CV Jejak, 2017.
- J. Moleong, Lexy .Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2015.
- Kotler,Philip. *Marketing Management*, Jakarta : Pren Hallindo,1997.
- Muhamad, Manajemen Dana Bank Syariah, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada,2014.
- Mualich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*,Surabaya: Airlangga University Press, 2017.
- Noor, Juliansyah. Metodologi penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah, Jakarta : Kencana, 2012.
- P Usanti dkk, Trisadini. Hukum Perbankan, Jakarta: Kencana, 2016.
- Patilima, Hamid. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Rianto Al Arif, M.Nur. dasar dasar Pemasaran Bank Syariah, Bandung : Alfabeta, 2012.

- Ritonga, Zuriani. *Manajemen Strategi Teori dan Aplikasi*, Sleman : CV Budi Utama, 2019.
- Simorangkir, Iskandar. *Pengantar KeBanksentralan Teori dan Praktik di Indonesia*, Depok : PT Rajagrafindo Indonesia, 2014.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung : CV Pustaka Setia, 2013.
- Umar, Husein. *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, Jakarta : Rajawali Pers, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung : Penerbit Alfabeta, 2012.
- Suprayogo dan Tobroni, Imam. *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003.
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi, 2000.
- Widiyono, Try. *Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2006.
- Z, A. Wangsawidjaja. *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.

#### B. Internet

- Azizah Nur Alfi , Bank Syariah Indonesia (BRIS) Cetak Kenaikan Laba 34,29, <https://finansial.bisnis.com/read/20210730/231/1423783/bank-syariah-indonesia-bris-cetak-kenaikan-laba-3429-persen-semester-i2021>, (Online Agustus 2021)
- Bank Muamalat, *Informasi Keringanan Kepada Nasabah Pembiayaan yang Terdampak Covid-19*, <https://www.bankmuamalat.co.id/berita/informasi-relaksasi-keringanan-kepada-nasabah-pembiayaan-yang-terdampak-wabah-Covid-19111> (Online 28 September 2020)
- Bank Indonesia, *Sistem dan Kebijakan Perbankan di Indonesia*, <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132206569/pendidikan/Sistem+dan+Kebijakan+Perbankan+1.pdf>.12 (Online 7 Oktober 2020)
- Cambridge University Press, <https://www.cambridge.org/> 2020. (Online 15 September 2020)
- Cnn Indonesia, <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20201007142234-20-555469/update-corona-7-oktober-315714-positif-240291-semuh> (Online 8 Oktober 2020)

Covid-19, [https://covid19.go.id/tanya-jawab?search=apa%20dan%](https://covid19.go.id/tanya-jawab?search=apa%20dan%20), ( Online 1 Agustus 2021

Indonesia Baik.id, <http://indonesiabaik.id/infografis/>, ( Online Agustus 2021)

Merdeka.com, *Cerita Lengkap Asal Mula Munculnya Virus Corona di Indonesia*, <https://www.merdeka.com/trending/cerita-lengkap-asal-mula-munculnya-virus-corona-di-indonesia.html> (Online 28 mei 2020)

Mandiri Syariah, *Mandiri Syariah Siapkan Program Kebijakan Atas Nasabah Terdampak Pandemi Covid-19*, <https://www.mandirisyariah.co.id/news-update/berita/mandiri-syariah-siapkan-program-kebijakan-atas-nasabah-terdampak-pandemi-Covid-19> ( Online 28 September 2020)

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, *Kesiapsiagaan menghadapi Infeksi Covid-19*, <https://www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html>(Online 28 Mei 2020)

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, *Virus Corona*, 2020, (online 15 September 2020)

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, *Pertanyaan dan Jawaban Terkait COVID-19* (Online 11 September 2020)

Menteri Kesehatan Republik Indonesia, keputusan menteri kesehatan republik indonesianomor hk.01.07/menkes/382/2020tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (covid-19), h.7-9.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, *Virus Corona*, 2020, (Online 28 Mei 2020) Merdeka.com, *Cerita Lengkap Asal Mula Munculnya Virus Corona di Indonesia* (Online 28 mei 2020)

Otoritas Jasa Keuangan, *Siaran Pers Ojk Keluarkan Peraturan Terkait Penanganan Dampak Covid-19*, <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-OJK-Keluarkan-Peraturan-Terkait-Penanganan-Dampak-Covid-19.aspx> , (Online 27 September 2020)

Universitas Islam Indonesia, *Peluang dan Tantangan Perbankan Syariah 2021*, <https://fecon.uui.ac.id> (Online Juni 2021)

Pendidikan.co.id, *Pengertian Menurut para Ahli* <https://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-solusi/> (Online 7 Oktober 2020)



Pendidikan.co.id, Pengertian Kebijakan secara umum, <https://pendidikan.co.id/kebijakan-pengertian-tingkatan-macam-menurut-para-ahli/> ( Online 7 Oktober 2020)

Pendidikan co.id, Pengertian Kebijakan secara umum, <https://pendidikan.co.id/kebijakan-pengertian-tingkatan-macam-menurut-para-ahli/> ( Online 7 Oktober 2020)

Sulaeman, BSI Salurkan Dana PEN Rp 8,6 Triliun per Maret 2021, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4540432/bsi-salurkan-dana-pen-rp-86-triliun-per-maret-2021> / ( Online Juli 2021)

### C. Karya Tulis Ilmiah/Skripsi

Eman Supriatna, “Wabah Corona Virus Disease Covid 19 Dalam Pandangan Islam”, Jurnal Sosial & Budaya Syar-i FSH, UIN Syarif Hidayatullah , Vol. 7 No. 6, 2020.

Djajanti, Atik. Pengaruh Faktor Internal dan Persisten laba pada perataan laba Bank BUMN di Indonesia, 2018.

Ja’far, A. Khumaidi. Peluang dan Tantangan PerBankan Syariah di Indonesia, Vol 8, No 2, 2016.

Maulana Muttaqin, Hafidz dkk, *Peranan Perbankan Syariah dalam Mendorong Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Masa Pandemi Covid-19: Study Riset di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Ahmad Yani Kota Bogor*, Vol 2 No 2 (2021) , Jurnal kajian ekonomi dan bisnis islam (EL-Mal), Universitas Khaldun Bogor.

Mulyadi, M. Riset Desain Dalam Metodologi Penelitian, Jurnal Studi Komunikasi dan Media, Vol. 16, No. 1, Januari 2012.

Nyoman Adi Astiti dan Jefry Tarantang, Ni. *Kedudukan Sharia Compliance Perbankan Syariah di Indonesia Persektif Yuridis Filosofis*, Jurnal Al-Qard, Vol 5 No.2 Desember 2020.

Pratiwi Wulandari, Dwitya. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile Banking pada PT Bank Syariah Mandiri kantor cabang Lubuk Pakam, 2018.

Restiani, Desi. Analisis pemasaran produk PerBankan syariah dalam upaya pencapaian target pembiayaan murabahah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Nusukan Solo, Skripsi, 2019.

Septia, Arisa. *Peran Karakter Passion dan Persisten Dalam Perkembangan Bisnis Sobaloe*, PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Volume 1, Nomor 5, Desember 2016.

Tarantang ,Jefry dkk. *Perkembangan Sistem pembayaran Digital pada Era revolusi Industri 4.0 di Indonesia*, Jurnal Al-Qard, Vol, 4 Juli 2019.

Tarantang, Jefry dkk. *Electrinic Money Sebagai Alat Transaksi Dalam Perspektif Islam*, Ian-Nisbahh Jurnal ekonomi Syariah Vo. 07 No 01, April 2020. h.5.

